

HUMBOLDT-UNIVERSITÄT ZU BERLIN
INSTITUT FÜR BIBLIOTHEKS- UND INFORMATIONSWISSENSCHAFT



BERLINER HANDREICHUNGEN
ZUR BIBLIOTHEKS- UND
INFORMATIONSWISSENSCHAFT

HEFT 407

VOR-ORT-AUSKUNFT IM DIGITALEN WANDEL

VON
ANNA KAISER

VOR-ORT-AUSKUNFT IM DIGITALEN WANDEL

VON
ANNA KAISER

Berliner Handreichungen zur
Bibliotheks- und Informationswissenschaft

Begründet von Peter Zahn
Herausgegeben von
Konrad Umlauf
Humboldt-Universität zu Berlin

Heft 407

Kaiser, Anna

Vor-Ort-Auskunft im digitalen Wandel / von Anna Kaiser. - Berlin : Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin, 2016. - 71 S. - (Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft ; 407)

ISSN 14 38-76 62

Abstract:

Die Auskunft vor Ort spielt in Bibliotheken nach wie vor eine große Rolle, ist jedoch in besonderem Maße von den Veränderungen der Nachweissysteme und der Bandbreite der Medien und Benutzungsmodalitäten betroffen. Die Auswirkungen dieses digitalen Wandels auf die Bibliothekare und Bibliothekarinnen wissenschaftlicher Bibliotheken stehen bei der vorliegenden Arbeit im Mittelpunkt. Nach einer Definition und Einordnung der Auskunfts- und Informationsdienste werden durch einen Literaturüberblick häufig festgestellte Veränderungen und damit verbundene Herausforderungen vorgestellt. Der empirische Teil der Arbeit entstand durch eine qualitative Untersuchung. Dazu wurden 17 leitfadengestützte, explorative Interviews mit 18 Bibliothekarinnen des Bibliothekssystems der Freien Universität Berlin durchgeführt und inhaltlich ausgewertet.

Diese Veröffentlichung geht zurück auf eine Masterarbeit im weiterbildenden Masterstudiengang im Fernstudium Bibliotheks- und Informationswissenschaft (Library and Information Science, M. A. (LIS)) an der Humboldt-Universität zu Berlin.

Online-Version: <http://edoc.hu-berlin.de/series/berliner-handreichungen/2016-407>



Dieses Werk ist lizenziert unter einer [Creative Commons Namensnennung - Nicht kommerziell - Keine Bearbeitungen 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/) Lizenz.

Inhalt

Tabellenverzeichnis	6
1 Einleitung.....	7
2 Auskunft als zentrale Dienstleistung von Bibliotheken	8
2.1 Auskunftsarten und Auskunftsmodelle	8
2.2 Qualität und Standards	11
2.3 Anforderungen an Auskunftsbibliothekare und Auskunftsbibliothekarinnen	14
3 Auskunftstätigkeit im digitalen Wandel	15
3.1 Digitaler Wandel in Bibliotheken	15
3.2 Strukturelle Veränderungen und Trends in der Auskunftstätigkeit.....	16
3.3 Technostress und/oder Fortschritt?	17
3.4 Nachweis- und Rechercheinstrumente	20
3.5 Interaktion mit den Nutzerinnen und Nutzern	23
4 Auskunft im Bibliothekssystem der Freien Universität Berlin	27
4.1 Kurzporträt der verwendeten Nachweis- und Rechercheinstrumente.....	27
4.2 Vor-Ort-Auskunft im Bibliothekssystem: Modelle und Strukturen	28
5 Forschungsfrage und Forschungsmethode	31
5.1 Forschungsfrage	31
5.2 Qualitative Interviews und Inhaltsanalyse	31
5.3 Datenerhebung und Auswertung.....	33
5.3.1 Auswahl der Interviewpartnerinnen	33
5.3.2 Durchführen der Interviews	34
5.3.3 Transkription	35
5.3.4 Auswertung	36
6 Ergebnisse der qualitativen Analyse	40
6.1 Veränderungen der Nachweis- und Rechercheinstrumente (am Beispiel OPAC / Discovery System)	40
6.1.1 Nutzung und Veränderungen für die Auskunftssituation.....	40
6.1.2 Discovery Tool und OPAC: Vorbehalte, Lob, Nutzerverhalten	41
6.1.3 Zusammenfassung und Verhaltenstypen.....	45
6.2 Schwierigkeiten im Auskunftsgespräch: Einstellung und Vorgehen.....	46
6.2.1 Vorgehen bei Problemfällen.....	47
6.2.2 Merkmale positiv oder negativ verlaufener Auskunftsgespräche	48
6.3 Interaktion mit den Nutzerinnen und Nutzern	50
6.4 Umgang mit digitalen Veränderungen in der Auskunftstätigkeit und im Berufsalltag allgemein	55
7 Schlussbetrachtung	60
8 Literaturverzeichnis.....	62
9 Anhang: Interviewleitfaden	69
9.1 Leitfaden (kurz).....	69
9.2 Leitfaden (lang).....	70

Tabellenverzeichnis

Tabelle (1)	Gesamtübersicht: Kategorien für die inhaltliche Auswertung	37
Tabelle (2)	Auswertungsbeispiel: Auszug aus der Kategorie „Positives am Discovery Portal Primo“	38
Tabelle (3)	Auswertungsbeispiel Feinanalyse: Merkmale positiv oder negativ verlaufener Auskunftsgespräche	39
Tabelle (4)	Kategorisierung der Äußerungen zu positiv oder negativ verlaufenen Auskunftsgesprächen	49
Tabelle (5)	Merkmale positiv oder negativ verlaufener Auskunftsgespräche	49
Tabelle (6)	Methoden um über aktuelle Entwicklungen auf dem Laufenden zu bleiben (nach Häufigkeit)	57

1 Einleitung

Für fast alle Bibliotheken spielen Auskunft- und Informationsdienste eine zentrale Rolle, denn nur durch diese kann die Bibliothek ihrer Aufgabe der Informationsversorgung ihrer Nutzerinnen und Nutzer gerecht werden. Der Service, den Bibliotheken auf diesem Gebiet leisten, beinhaltet ein breites Spektrum an Tätigkeiten und fällt je nach Bibliothekstyp sehr unterschiedlich aus. Wie alle anderen Arbeitsbereiche in Bibliotheken ist auch die Auskunft- und Informationstätigkeit von der zunehmenden Digitalisierung betroffen und hat sich durch technologische Entwicklungen stark verändert. Obwohl dieser Prozess nicht gänzlich neu ist, bleibt das Thema durch die ständig weiter fortschreitenden Veränderungen und deren Geschwindigkeit aktuell.

Der Auskunft- und Informationsdienst muss ganz unterschiedlichen Anforderungen und Anfragen gerecht werden, die sich mit den jeweiligen Medien und deren Benutzungsmodalitäten beständig verändern. Zudem wachsen die Vielfalt und Bandbreite an Medientypen und deren Zugriffsmöglichkeiten stetig und es erfordert ein hohes Maß an Interesse und Zeit, hier immer auf dem Laufenden zu bleiben. Nicht für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die Auskunft- oder sonstige Thekendienste leisten, ist das selbstverständlich oder möglich, so dass die Kompetenzen und damit die Beratungsqualität in diesen Bereichen unterschiedlich ausfallen können. Der ständige Wandel und die Ausweitung an digitalen Angeboten beeinflusst außerdem das Selbstverständnis der Bibliothekarinnen und Bibliothekare sowie die klassische Rollenkonstellation zwischen Auskunftgebenden und Auskunftsuchenden.

In der vorliegenden Arbeit soll die aktuelle Situation beleuchtet werden und wie Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen diese wahrnehmen und beurteilen. Im Fokus steht dabei die Auskunft vor Ort, also die reale Gesprächssituation und nicht eine Form der schriftlichen, fernmündlichen oder virtuellen Kommunikation. Nach einer Definition und Einordnung der Auskunft- und Informationsdienste soll zunächst auf die bereits festgestellten Veränderungen, die in der Literatur beschrieben sind, und die damit verbundenen Herausforderungen eingegangen werden. Im Anschluss werden der empirische Teil der Arbeit und die Ergebnisse beschrieben: Für das Bibliothekssystem der Freien Universität Berlin (FU) wurde untersucht, wie (bzw. ob) diese Phänomene von unterschiedlichen Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen (an unterschiedlichen Bibliotheken) wahrgenommen werden, wie sie die Erwartungen der Nutzer und Nutzerinnen erleben und wann daraus Konflikte entstehen. Dazu wurden 17 leitfadengestützte, explorative Interviews mit 18 Bibliothekarinnen durchgeführt und inhaltlich ausgewertet.

2 Auskunft als zentrale Dienstleistung von Bibliotheken

Die beiden Begriffe *Informationsdienst* und *Auskunftsdienst* werden meist synonym verwendet (Plassmann et al. 2011: 233) – so auch in der vorliegenden Arbeit, während *Informationsdienstleistungen* idealtypisch alle bibliothekarischen Tätigkeiten umfasst: Aus dem breiten Spektrum der Informationsdienstleistungen, die in den Aufgabenbereich von Bibliotheken fallen, gehört der bibliothekarische Informationsdienst zum Segment des *Vermittelns* (Plassmann et al. 2011: 220).

Plassmann et al. unterscheiden innerhalb des Informationsdienstes zwischen *direktem Informationsdienst*, bei dem ein Kundenkontakt stattfindet, *indirektem Informationsdienst*, der im Hintergrund ohne Kundenkontakt und ohne Auftrag durch einen Nutzer oder eine Nutzerin ausgeführt wird und dabei Aufgaben erfüllt, die als Voraussetzung für einen erfolgreichen direkten Informationsdienst erforderlich sind (z. B. Bedarfsermittlung, Organisation, Bereitstellung von Orientierungs- und Nutzungshilfen, Präsentation der eigenen Angebote, Öffentlichkeitsarbeit, Schulung der Mitarbeiter) und *Sonderformen des Informationsdienstes*, die sich auf spezielle Zielgruppen konzentrieren (Plassmann et al. 2011: 237ff.). Ähnlich umfassend beschreibt Tyckoson “types of reference service”: Zu diesen zählen sowohl die direkte Beratung und die Vermittlung von Informationskompetenz, als auch die Bereiche der Fernleihe, der Kooperation und des Marketing (Tyckoson 2011: 14ff.).

Im allgemeinen Verständnis und auch in der folgenden Arbeit bezieht sich Auskunft jedoch primär auf die Services, bei denen direkter Kundenkontakt besteht, also den direkten Informationsdienst.

2.1 Auskunftsarten und Auskunftsmodelle

Auch bei diesen Informationsdiensten lassen sich verschiedene Variationen ausmachen. Plassmann et al. (2011) stellen hier vier Typen fest:

- den passiven Informationsdienst, der auf das Informationsbedürfnis der Benutzerinnen/Benutzer reagiert und von diesen als „Pulldienst“ in Anspruch genommen werden kann (Plassmann et al. 2011: 238f.),
- den aktiven Informationsdienst, bei dem Informationen in Eigeninitiative durch Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen der Bibliothek zusammengestellt, aufbereitet und präsentiert werden und der personalisierte Dienstleistungen einschließt (Plassmann et al. 2011: 239f.),
- den funktionalen Informationsdienst, der eine intensivere Informationsaufbereitung im Kundenauftrag leistet (Plassmann et al. 2011: 241ff.)
- und die Vermittlung von Informationskompetenz durch Seminare/Schulungen und andere Konzepte der Teaching Library (Plassmann et al. 2011: 243ff.).

Eine weitere Differenzierung betrifft die Kommunikation selbst: Hier werden *synchrone Formen*, wie die klassische Auskunft vor Ort in der Bibliothek, per Telefon, Chat oder Voice-over-IP von *asynchronen Formen* wie Brief, Fax, E-Mail, Web-Formular oder Chatbot unter-

schieden (Plassmann et al. 2011: 235). Das jeweilige Medium, in dem der Austausch stattfindet, ist ebenfalls relevant, so dass inzwischen sowohl *digitale* als auch *konventionellere* Kommunikationsmöglichkeiten mit ihren jeweiligen Vor- und Nachteilen existieren (vgl. Plassmann et al. 2011: 249f.; Christensen 2014).

Auch der Leistungsumfang kann unterschiedlich ausgeprägt sein: So stellt Rösch die *referenzierende Auskunft*, bei der lediglich Hinweise zum Auffinden der Information oder der Quelle gegeben werden, der *übernehmenden Auskunft* gegenüber, die die Beschaffung und ggf. Aufbereitung der Information mit einschließt (Rösch 2012: 104). Tyckoson (2011) erläutert, dass die Debatte über die Tiefe der Auskunft und Hilfestellung bereits seit dem Beginn aller Überlegungen zum Auskunftsdienst existiert. Er unterscheidet für die Praxis drei Ansätze:

- *conservative/minimum*: instruktiv, Hilfe zur Selbsthilfe beim Finden von Quellen und der Bibliotheksbenutzung,
- *moderate/middling*: intensivere Betreuung, auch bei umfangreichen Recherchen, plus instruktiver Beratung zur eigenen Nutzung von Quellen und Recherchemitteln,
- *liberal/maximum*: Übernehmen von Auftragsrecherchen plus Aufarbeitung und ggf. Präsentation (Tyckoson 2011: 13f.).

Gerade für den passiven Informationsdienst wird außerdem nach der Art der Fragen unterschieden. Eine klassische Einteilung stammt von Katz (1982), der die folgenden vier Fragetypen aufstellt:

- *Direction*: Fragen zur Orientierung (meist im Gebäude),
- *Ready Reference*: einfache Faktenfragen, die unkompliziert zu beantworten sind, z. B. aus Nachschlagewerken,
- *Specific Search*: Ziel der Anfrage ist ein Dokument, das zu einer Thematik umfangreiche Informationen beinhaltet, deshalb wird dieser Typ auch oft als bibliographische Anfrage (bibliographic inquiry) bezeichnet,
- *Research*: keine einzelne, konkrete Anfrage, sondern die Bibliothekarin/der Bibliothekar wird stärker in den Forschungsprozess involviert (Katz 1982: 11ff.).

In den beiden ersten Fällen ist das Ziel das Ermitteln von Fakten/Sachauskünften (*data retrieval*), während bei den letzteren beiden ein Dokument das Ziel ist (*document retrieval*) (Katz 1982: 11ff.).

Hobohm unterscheidet fünf inhaltliche Typen, die sich jedoch nicht nur auf den passiven Auskunftsdienst beschränken:

- Allgemein-Informationen zu Öffnungszeiten oder Örtlichkeiten,
- Technische Hilfestellungen, z. B. bei der Katalog- oder Datenbankbenutzung,
- „Nachschlageinformationen“: Kurzanfragen, die gewisse Erfahrung voraussetzen,
- Informationsrecherchen nach einem Auskunftsinterview,
- Benutzerberatung und Benutzerschulungen (Hobohm 2002b: 5).

Für den passiven Informationsdienst beschreiben Plassmann et al. drei Auskunftstypen: Orientierungsauskünfte, Bibliographische Auskünfte und Sachauskünfte, die sowohl kurze Faktenfragen als auch umfangreiche Sachverhaltsfragen einschließen (2011: 238). Sie geben außerdem einen Hinweis auf die Häufigkeit der drei Auskunftstypen für deutsche Bibliotheken: Demnach sind Orientierungsauskünfte am häufigsten, gefolgt von den Bibliographischen Auskünften, während Sachauskünfte „in deutsche Bibliotheken seltener angeboten und nachgefragt“ (Plassmann et al. 2011: 238) werden.

Eine Klassifikation nach der benötigten Expertise hat Warner (2001) dargestellt, mit dem Ziel, die statistische Erhebung von Auskunftsgesprächen zu verbessern: *nonresource-based* und *skill-based* sind einfache Auskünfte, die maximal eine kurze Erklärung oder Demonstration erfordern und sich typischerweise auf die Orientierung, Benutzung der Bibliothek oder der Geräte beziehen. *Strategy-based questions* setzen eine individuellere Auseinandersetzung mit dem Fall voraus, es sind z. B. typischerweise thematische Suchanfragen oder komplexere Faktenfragen. *Consultations* sind schließlich umfängliche Beratungsgespräche und Empfehlungen zum individuellen Vorgehen (Warner 2001: 53, vgl. auch Christensen 2014: 485).

Auskunfts- und Informationsdienste können – gerade auch im Hinblick auf die unterschiedlichen Fragestellungen – in verschiedenen Formen oder Modellen angeboten werden. Dabei sind, neben der Unterscheidung zwischen klassischer Vor-Ort-Auskunft, die meist an einen speziellen Auskunftsplatz (Theke) gebunden ist, und digitalen Auskunftsformen, noch weitere Angebote möglich. *Roving Reference* (Tyckoson 2011: 18) verlegt den Ort der Auskunft in den gesamten Bibliotheksraum: Die Bibliothekare und Bibliothekarinnen bewegen sich frei in der Bibliothek und sind jederzeit für Fragen ansprechbar. *Embedded Librarians* (Christensen 2014: 487) stehen in sehr intensivem Kontakt mit ihrer Kundengruppe, meist einer Gruppe von Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftlern, an deren Arbeitsprozessen sie über längere Zeit teilnehmen. Spezielle Einzelberatungen oder Coachings können ebenfalls Teil des Serviceangebots sein, entweder in Form einer regelmäßigen Sprechstunde oder mit Terminvereinbarung. Da im Fokus dieser Arbeit die klassische Vor-Ort-Auskunft steht, werden diese Modelle sowie das Feld der digitalen Auskunftsmöglichkeiten im Folgenden nicht näher behandelt.

Die interne Organisation der Auskunft kann sich zudem hinsichtlich der Besetzung des Auskunftsplatzes unterscheiden. Tyckoson verweist auf das Modell des *Tiered Service*, bei dem in einer Art Stufenmodell verschiedene Fragetypen von unterschiedlich qualifizierten Personen beantwortet werden: Von einer zentralen Theke werden Nutzer und Nutzerinnen beispielsweise in schwierigen Fällen zu den Ansprechpartnern mit Spezialwissen weitergeleitet oder diese werden dazu gerufen (Tyckoson 2011: 18f.).

Verschiedene Statistiken haben gezeigt, dass einfache Auskunftsfragen, die schnell und leicht zu beantworten sind, den größten Teil aller Anfragen ausmachen. Schon Katz stellt daher fest: „most questions [...] could be answered by a well-trained person with a bachelor’s degree.“ (Katz 1982: 15). Warner kommt für ihre Kategorisierung der Fragen je nach der dafür benötigten Expertise zu einem ähnlichen Ergebnis: „Approximately 80 percent of the questions fall into Levels I and II and therefore can be answered by students or technicians.

Twenty percent fall into Levels III and IV and would require a reference librarian.“ (Warner 2001: 54). Die Stichprobe an einer wissenschaftlichen Bibliothek in Deutschland hat bei Simon ein entsprechendes Bild geliefert: Nur in drei Prozent der Fälle handelte es sich um komplexe Fragen (Simon 2013: 4)¹. Dennoch ist es in Deutschland²

die Regel, dass diese Dienstleistung hauptsächlich von Bibliothekarinnen und Bibliothekaren des gehobenen Dienstes erbracht wird, also einen Diplom- oder Bachelor-Abschluss in einem einschlägigen bibliothekarischen Studiengang erfordert. Obwohl die Auskunftstätigkeit im Ausbildungsberuf „Fachangestellte/r für Medien- und Informationsdienste“ gelehrt und geübt wird, ist die Besetzung von Auskunftstheken als zentralem Ort der Auskunftstätigkeit mit dieser Berufsgruppe vielerorts unüblich (Christensen 2014: 485).

Christensen hält die gängige Besetzungspraxis von Auskunftsplätzen ausschließlich mit Diplomkräften für reformbedürftig. Sie stützt sich dabei auf nationale und internationale Studien zur Quantität und Qualität der Anfragen. Sie schlägt ein Modell vor, bei dem Theken z. B. auch mit Studentischen Hilfskräften besetzt werden, aber bibliothekarische Fachkenntnisse zugleich sichtbar bleiben müssen, u. U. durch das Angebot spezieller Sprechstunden (Christensen 2014: 485f.).

2.2 Qualität und Standards

Wie bereits erwähnt, ist für eine Definition der Auskunftstätigkeit auch der intendierte oder tatsächlich geleistete Umfang des Services von Bedeutung. Die Definition der *Reference and User Services Association*³ umfasst das Empfehlen, Interpretieren, Beurteilen sowie das Nutzen von Informationsquellen:

Reference Transactions are information consultations in which library staff recommend, interpret, evaluate, and/or use information resources to help others to meet particular information needs. Reference transactions do not include formal instruction or exchanges that provide assistance with locations, schedules, equipment, supplies, or policy statements. (RUSA 2008)

Diese Definition ist einerseits relativ allgemein gehalten und dadurch sehr weitreichend: Es bleibt keineswegs bei einer Beschränkung auf die rein referenzierende Auskunft, sondern das übergeordnete Ziel ist es, anderen beim Stillen ihrer Informationsbedürfnisse zu helfen. Somit dient die individuelle Fragestellung als Maßstab für die Dienstleistung. Andererseits werden Orientierungsauskünfte, Fragen zur Benutzung und zur Gerätebedienung explizit von der eigentlichen „Reference Transaction“ unterschieden, obwohl sie im Alltag einer klassischen

¹ Andere Kategorien ihrer Erhebung aus dem Jahr 2010 (480 Fragen insgesamt) waren: Orientierung (16%), Verfasser/Titel (9%), Kurzinformation (1%), Vorbestellung (19%), Benutzung inkl. PC (27%), Sonstiges (25%) (Simon 2013: 4).

² Für eine Übersicht über diese Praxis für deutsche Bibliotheken, siehe Stummeyer (1999). Auch in den USA gibt es vergleichbare Phänomene und Kontroversen: „Use of paraprofessionals to provide reference service can still inspire debate [...]. It is well-established accepted practice in many libraries but anathema in others.“ (Rettig 2006: 108).

³ Die *Reference and User Services Association* (RUSA) ist eine Sektion der *American Library Association* (ALA).

Auskunftstheke den größeren Teil der Fragen ausmachen. Dieses Verständnis von Auskunft ist typisch für das amerikanische Bibliothekswesen, das eine sehr kunden- und dienstleistungsorientierte Ausrichtung (nicht nur) der Auskunfts- und Informationsdienste propagiert (Rösch 2012: 104).

Während in den USA schon seit Beginn des 20. Jahrhunderts die Funktion des „Reference Service“ und damit die starke Betonung der Bibliothek als Dienstleisterin im Vordergrund steht, fasste diese Priorisierung in Deutschland erst viel später Fuß. Seit den 1970er-Jahren gehört der „Informationsdienst“ zumindest theoretisch zu den Kernfunktionen sowohl von Öffentlichen als auch Wissenschaftlichen Bibliotheken und wird auch in der Ausbildung behandelt (Plassmann et al. 2011: 232f.). Kritisiert wird jedoch immer noch die Umsetzung in der Praxis; so stellen Plassmann et al. fest:

Zwar gibt es Auskunftsstellen in deutschen Bibliotheken, aber die Arbeit wird nicht selten nebenbei von Personal erledigt, das nicht speziell für diese Aufgabe qualifiziert worden war. Die dort angebotenen Dienstleistungen beschränken sich zumeist auf bibliografische Auskünfte, Orientierungsauskünfte und Unterstützung bei der Nutzung der konkreten Bibliothek. Mit einem geplanten und organisierten Informationsdienst nach dem Vorbild der ‚Reference Services‘ hat dies meist noch wenig zu tun.“ (Plassmann et al. 2011: 233)

Dieser Mangel wird auch von Daniel (2007: 106) und Rösch (2012: 102) festgestellt.

Eine weitere Beobachtung, die jedoch nicht auf Deutschland beschränkt ist, ist die sogenannte 55%-Regel: „Mit erstaunlicher Regelmäßigkeit ergibt sich weltweit und quer über die Bibliothekstypen hinweg lediglich eine Rate von 55 Prozent korrekter Ausführung von Informationsdienstleistungen.“ (Hobohm 2002b: 11). Eine ähnlich niedrige Zahl zeigte sich in einer Untersuchung von Spribille (1998). Gleichzeitig wurde hier aber auch der Gesamteindruck der Nutzerinnen und Nutzer erhoben, mit dem Ergebnis, dass die Auskunftsleistung trotzdem vorwiegend positiv bewertet wurde und 64% der Testpersonen die Dienstleistung wieder in Anspruch nehmen würden (Spribille 1998: 108). Ausschlaggebend dafür waren die kommunikative Kompetenz und die Interviewkompetenz, mit der den Nutzern und Nutzerinnen begegnet wurde (Spribille 1998: 109), eine Korrelation, die auch Becker (2007b: 30) bestätigt. Diesen sogenannten *weichen Faktoren* kommt daher in Bezug auf das Qualitätsempfinden und die Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer eine besondere Bedeutung zu und es sind häufig diese Bereiche, die bei der Entwicklung von Qualitätsstandards im Mittelpunkt stehen (Hobohm 2002b: 11, vgl. Becker 2007a).

Die Erarbeitung und Umsetzung von Standards hat in Deutschland gerade für den Auskunfts- und Benutzungsbereich in den letzten Jahren stark zugenommen. Das ist auf das steigende Interesse an Kundenorientierung und Qualitätsmanagement zurückzuführen und wird auch in der Literatur wiederholt berichtet (vgl. Rösch 2007b; Becker 2007a; Grün 2012). Standards dienen für Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen zur „Orientierung und Klärung, welches Leistungs- und Qualitätsniveau von ihnen erwartet wird“ und bieten den Kundinnen und Kunden eine gewisse Sicherheit, dass „die Dienstleistung auf einem erwartbaren Niveau und ohne Qualitätsschwankungen von allen im Auskunftsdienst anzutreffenden Mitarbeiterinnen erbracht wird“ (Vonhof 2007: 129).

Schon 1996 hat die *American Library Association* (ALA) allgemeine Standards für den Auskunftsdienst vorgelegt, die zuletzt 2013 aktualisiert wurden (vgl. Umlauf 2005, Simon 2007, Grün 2012)⁴. Die in den letzten Jahren entstandenen Auskunftsstandards in deutschen Bibliotheken beruhen jedoch nicht auf einer einfachen Übernahme dieser „Guidelines“, sondern werden meist über einen mehrmonatigen Prozess für und von der jeweiligen Einrichtung selbst entwickelt (vgl. für eine Übersicht an Erfahrungsberichten: Grün 2012 sowie Becker 2007a). Obwohl diese Standards für die einzelnen Bibliotheken wichtig und hilfreich sind, wird die unübersichtliche und uneinheitliche Situation im deutschen Bibliothekswesen bemängelt.

Die Methoden und die Praxis der Informationsdienstleistungen sind in den deutschen Bibliotheken so vielfältig wie die Kulturlandschaft eines föderalen Landes. In Deutschland existieren keine einheitlichen Qualitätskriterien oder messbare, nachprüfbare Standards, es fehlt eine klare und vernehmbare Positionierung der Verbände und Akteure für den Informationsservice. (Heinrich 2014: 563)

Damit das gewünscht hohe Qualitätsniveau mit Hilfe von Standards erreicht werden kann, bedarf es einer sehr genauen Vorstellung davon, was das Ziel der Auskunftstätigkeit ist, wann also ein erfolgreiches Ergebnis vorliegt und wann nicht. Hier ist besonders die Sicht der Nutzerinnen und Nutzer von Bedeutung, denn selbst

beim Kriterium der Nützlichkeit geht es nicht primär darum, ob eine Antwort sachlich korrekt und vollständig ist, sondern hier steht das individuelle Einschätzen des Kunden im Vordergrund. Eine Antwort kann auch dann nützlich sein, wenn der Fragende das Gefühl hat: „Jetzt bin ich einen Schritt weiter“ (Becker 2007b: 29).

Die subjektive Qualität wird daher vom Kunden definiert und lässt sich nicht an rein objektiven Kriterien fest machen (Georgy 2007: 45). Auch „die Selbsteinschätzung durch den jeweiligen Auskunftsbibliothekar ergibt kein wirklich objektives Bild, inwieweit die Standards eingehalten werden“ (Zimmermann 2007: 62). So betont Spribille, der Auskunftsdienst sei bei Bibliothekarinnen und Bibliothekaren beliebt „nicht zuletzt deshalb, weil man hier – scheinbar – relativ schnell Erfolgserlebnisse erzielen kann“ (Spribille 1998: 106). Um ein wirklich objektives Bild zu bekommen, müssten also mindestens Nutzer/-innen und Bibliothekare/-innen befragt werden und/oder eine Methode wie die teilnehmende Beobachtung oder des Mystery Shoppings angewandt werden, wie dies auch schon in einigen Studien der Fall war (z. B. Spribille 1998, Dietrich et al. 2011).

⁴ Zu finden sind die aktuellen Standards der *Reference and User Services Association* als „Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers“ unter <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines> (zuletzt geprüft am 31.01.2016). Die deutsche Übersetzung einer älteren Version liefert Simon (2007).

2.3 Anforderungen an Auskunftsbibliothekare und Auskunftsbibliothekarinnen

An Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Auskunftsdienst bestehen hohe Anforderungen sowohl bezüglich der Informationskompetenz als auch im Hinblick auf die o. g. weichen Faktoren, die für das Qualitätsempfinden der Nutzer und Nutzerinnen besonders ausschlaggebend sind, wie kommunikative Kompetenz, Interviewkompetenz und Höflichkeit. Plassmann et al. führen sieben Bereiche auf, die das Kompetenzprofil des Auskunfts- und Informationsdienstes umreißen: Ressourcenkompetenz, Methodenkompetenz, Kommunikationskompetenz/Soziale Kompetenz, Sprachenkompetenz, anwendungsorientierte EDV-Kompetenz, betriebswirtschaftliche Kompetenz und eine breite Allgemeinbildung (Plassmann et al. 2011: 236f.). Hobohm nennt eine ähnliche Palette an notwendigen Kenntnissen und Fähigkeiten und ergänzt, dass zusätzlich „eine überdurchschnittlich hohe (intrinsische) Eigenmotivation von dem entsprechenden Mitarbeiter und hohe Belastbarkeit gegen Stress und Kreativitätsdruck gefordert [ist], denn die Erfahrung zeigt, dass Informationstätigkeit zwar im einzelnen Spaß machen kann, auf die Dauer aber nur eine flache Erfolgsbestätigung mit sich bringt“ (Hobohm 2002a: 2).

Um den wirklichen Informationsbedarf der Nutzerinnen und Nutzer überhaupt zu erkennen, müssen Beschäftigte im Auskunftsdienst die richtige Dialogtechnik beherrschen: Rösch (2007a) beschreibt für das klassische Auskunftsgespräch die entsprechenden Techniken und mögliche Fallstricke.

Grundsätzlich besteht die Aufgabe von Auskunft und Informationsvermittlung nicht darin, Fragen zu beantworten, sondern darin, die Zielinformationen zu ermitteln, die der Kunde wirklich benötigt. An die Stelle reiner Frageorientierung muss also Problemorientierung treten. (Rösch 2007a: 71)

Hinzu kommen die Anforderungen und Belastungen, die in jedem Dienstleistungsbereich mit intensivem Kundenkontakt zu finden sind. Woodard geht so weit, den Auskunftsdienst mit einer Kriegssituation zu assoziieren, vergleichbar einer Tätigkeit an der „Front“ (Woodard 2011: 287). Sie nennt vier Faktoren, die bei der Informationstätigkeit zu Stress führen können: die (Computer-)Technik, die Benutzer/-innen, die lokalen Gegebenheiten (Ausstattung, Bestand) und die vorhandene Personalkapazität bzw. Personalplanung (Woodard 2011: 288f.). Auch Hobohm weist darauf hin, dass „Informationsvermittlung [...] im Allgemeinen als eine besonders schwierige Kommunikationssituation“ gilt und dass die Tätigkeit am Auskunftsplatz deshalb im Normalfall nur zeitlich begrenzt und im Wechsel mit anderen Aufgaben ausgeführt wird (Hobohm 2002a: 2).

Wie sich die Arbeit im Auskunfts- und Informationsdienst in den letzten Jahren und Jahrzehnten verändert hat und welche Anforderungen durch technologische Entwicklungen zu den hier genannten dazu gekommen sind, wird im folgenden Kapitel näher beschrieben. Da der Schwerpunkt der vorliegenden Arbeit auf der Situation der Bibliothekarinnen und Bibliothekare in der klassischen Vor-Ort-Auskunft liegt, wird verstärkt auf diese Perspektive eingegangen und andere Modelle und Entwicklungen, wie z. B. die digitalen Auskunftsdienste, weniger stark berücksichtigt.

3 Auskunftstätigkeit im digitalen Wandel

3.1 Digitaler Wandel in Bibliotheken

Eine genaue (zeitliche) Definition des sogenannten „digitalen Wandels“ lässt sich schwer bestimmen. Manche der damit assoziierten Entwicklungen, wie z. B. Recherchemöglichkeiten in elektronisch verfügbaren Datenbanken, dauern schon länger an, während andere Bereiche neu hinzukommen, die vorhandenen Strukturen ergänzen oder ablösen. Leicht abgewandelt muss hier nach Sühl-Strohmenger festgehalten werden: „Es kann nicht Gegenstand dieser [Abschlussarbeit] sein, das digitale Informationszeitalter auch nur annähernd in allen seinen Facetten darzustellen“ (Sühl-Strohmenger 2008: 19). Für den gegenwärtigen Stand wissenschaftlicher Bibliotheken in Deutschland bietet Sühl-Strohmengers „Einführung“ jedoch einen breiten Überblick, da hier die aktuellen Tendenzen und die Auswirkungen auf wissenschaftliche Bibliotheken umfassend beschrieben werden.

Plassmann et al. unterscheiden drei Phasen der Technisierung von Bibliotheken in den letzten Jahrzehnten, die große Auswirkungen auf Arbeitsabläufe, Arbeitsteilung und Selbstverständnis haben und hatten (2011: 50ff.): Mit der *Automatisierung* beginnt der EDV-Einsatz in den 1960er-Jahren zunächst im Bereich der Katalogisierung, betrifft also die internen Arbeitsabläufe, während sich für den Benutzungsbereich kaum spürbare Veränderungen zeigen. Die Nachweissysteme für die Benutzung stehen weiterhin als Zettelkataloge zur Verfügung, da noch lange von Titelaufnahmen Katalogkarten ausgedruckt werden. Erst ab den 1980er-Jahren können auch Benutzer und Benutzerinnen über Online-Kataloge direkt auf die digital erzeugten Metadaten zugreifen (Plassmann et al. 2011: 52ff.). Die *Digitalisierung* bezeichnet die Phase, in der die digitalen Medien selbst als Sammelobjekte (z. B. als CD-ROMs oder DVDs ab den 1980er/90er-Jahren) in Bibliotheken Einzug halten: Damit werden die Veränderungen auch für die Benutzung relevanter und sichtbarer (Plassmann et al. 2011: 54). Die dritte Phase ist die *Virtualisierung*, die für Plassmann et al. vor allem mit der Verbreitung des Internets und des World Wide Web Anfang der 1990er-Jahre verbunden ist: Dadurch wird der Fernzugriff auf Bibliothekskataloge möglich und auch Verbundkataloge, Virtuelle Fachbibliotheken und Metakataloge werden aufgebaut bzw. weiterentwickelt (2011: 54ff.).

Diese drei Termini finden allerdings keineswegs flächendeckende Verwendung für exakt dieselben Entwicklungen, denn „leider hat sich in der bibliothekarischen Fachsprache bisher kein einheitliches begriffliches Instrumentarium herausgebildet, mit dem die verschiedenen Entwicklungsstufen und die mit ihnen verbundenen Funktionalitäten sich unmissverständlich bezeichnen ließen.“ (Plassmann et al. 2011: 58). Der in der vorliegenden Arbeit verwendete Begriff des *digitalen Wandels* wird daher für Phänomene aller drei Phasen verwendet, also sowohl für die Veränderungen der Medienlandschaft als auch der Zugriffsmöglichkeiten und der Katalog- und Nachweissysteme.

Sühl-Strohmenger sieht wissenschaftliche Bibliotheken einem Paradigmenwechsel ausgesetzt: „wesentliche Ursachen sind die modernen Informations- und Kommunikationstechnologien, insbesondere die Digitalisierung“ (2008: 43). Anzeichen dafür sind folgende Veränderungen (nach Sühl-Strohmenger 2008: 36):

- vom Printbestand zum hybriden Bestand
- von der Bestandsorientierung zur Informationsvermittlung
- von klassischen Informationsnachweissystemen zu offenen Portal- bzw. Suchmaschinenlösungen
- von nachfrageorientierten Informationsservices zu angebotsorientierten Dienstleistungen (Informationsmanagement, Informationsmarketing)
- von einer traditionellen bibliotheksbezogenen zu einer nutzerorientierten Sichtweise (aktive Vermittlung von Informations- und Medienkompetenz, Veränderungen im Informationsverhalten)

Die Herausforderungen für Bibliotheken ergeben sich dadurch auf allen Ebenen und in allen Bereichen der bibliothekarischen Tätigkeiten. Auch die „Informationsexplosion“, das „Informationsverhalten in Studium und Wissenschaft“, die „Informationspraxis im Zeichen des Internet“ und „Rechtliche und ethische Aspekte der Informationspraxis“ werden von Sühl-Strohmenger in diesem Kontext diskutiert, ebenso wie neu entstandene Services, neue Modelle der Infrastruktur, der Erwerbung/Lizenzierung und der Vermittlung von Informationskompetenz (2008: 5ff.).

Wie bereits beschrieben, ist der Auskunfts- und Informationsdienst eine der zentralen Aufgaben von Bibliotheken, die von fast allen Veränderungen, die die Institution als ganzes betreffen, beeinflusst wird. Daher sollen nun die wesentlichen Auswirkungen dieses Wandels aus der Perspektive des Auskunftsdienstes näher beleuchtet werden, besonders im Hinblick auf die dort tätigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

3.2 Strukturelle Veränderungen und Trends in der Auskunftstätigkeit

Die zunehmende Dienstleistungsorientierung und die Veränderungen im Nutzerverhalten und in der Vielfalt der Ressourcen führten in der Gesamtheit dazu, dass sich der Aufgabenbereich der Informationsdienste erweitert hat.

Einige Studien und Überlegungen, die zum sich verändernden Berufsbild der „Reference Librarians“ angestellt wurden, haben Cardina & Wicks (2004) zusammengetragen: Sie betreffen den Anstieg an technologiegestützten Tätigkeiten in den 1990er Jahren und die Verbreiterung des Aufgabengebiets um Auskunft in/mit elektronischen und Online Ressourcen, sowie durch angrenzende Bereiche wie Hard- und Software-Unterstützung. Hinzu kommen die Formen der Fern-Auskunft und die Verschiebung von der reinen Rechterschulung zu umfassenderen Aspekten der Informationskompetenz.

Selbst wenn man die Informationskompetenzvermittlung in Form von Schulungen oder anderen Formaten der Teaching Library ausklammert, wird heute (je nach Einrichtung oder landestypischen Spezifika) auf vielfältigere Art und Weise Auskunft gegeben. Dazu zählen besonders die Varianten der digitalen oder virtuellen Auskunft, die nicht selten parallel zu den bereits existierenden Tätigkeiten, wie der Vor-Ort-Auskunft, ausgeführt werden (vgl. Rösch 2007b, Putz 2004).

Vermutlich ist auf Verfügbarkeit und Nutzung digitaler Medien und Recherchemöglichkeiten auch zurückzuführen, dass die Anzahl der Anfragen, gerade in der Vor-Ort-

Auskunft, schon seit den 1990er-Jahren rückläufig ist (Tyckoson 2011: 21). Während das für Bibliotheken in den USA statistisch nachweisbar ist, konnte Simon (2013) diese Entwicklung für Deutschland nur an einzelnen Bibliotheken beobachten.

Trotzdem bleibt ein menschlicher Ansprechpartner vor Ort wichtig, wenn auch mit einem in mancher Hinsicht veränderten Aufgabenzuschnitt. Schon durch die digital vorliegenden Auskunftsmittel lassen sich Servicebereiche anders gestalten: Es können mehrere Funktionen erfüllt werden, für die in Zeiten reiner Print-Auskunftsmittel jeweils eigene Räumlichkeiten, z. B. für Systematische Kataloge, Gesamtkataloge, oder Bibliographien vorhanden sein mussten. Die Integration von früher getrennten Aufgabenbereichen geht in manchen Fällen so weit, dass an einem zentralen Auskunftsplatz sowohl bibliotheksverwandte Fragen, als auch der IT-Support des universitären Rechenzentrums geleistet wird. Dieser Service wird „information commons (IC)“ genannt und ist bislang besonders in den USA zu finden (Travis & Farmer 2007: 87). Für die deutsche Bibliothekslandschaft hat Simon einen Trend zur Integration der Auskunft in die Servicetheke festgestellt, an der dann sowohl Leihstellenaufgaben als auch Informationsdienste geleistet werden (2013: 19).

Aber auch an einer reinen „Informations“-theke sind die Aufgaben vielfältiger geworden. Neben Fragen nach bibliographischer Information treten solche zur Benutzung bibliothekseigener Hard- und Software, sowie zu Zugriffsmöglichkeiten auf die Ressourcen von Endgeräten der Nutzer und Nutzerinnen. Allein die Fülle an (fach-)spezifischen Recherchemöglichkeiten lässt Radford schlussfolgern: „the age of reference generalists is quickly drawing to an end“ (2010: 34). Die bessere und durchaus technisch mögliche Alternative wäre eine teambasierte, kollaborative Auskunft in einer Verbundstruktur (Radford 2010: 34). Diese Entwicklung ist ebenfalls in den USA schon weiter fortgeschritten als in Deutschland (vgl. Plassmann et al. 2011: 57).

Für die Vor-Ort-Auskunft sind manche dieser Trends von größerer Bedeutung als andere. So wurden z. B. in einer Studie von Bronstein technologische Entwicklungen von Bibliothekarinnen und Bibliothekaren auch als ganz praktische Entlastung wahrgenommen: Die Arbeit heute ist im Vergleich zu früher weniger körperlich anstrengend, da das physische Aufsuchen der Bestände am Regal weitgehend durch den elektronischen Zugriff abgelöst wurde (2011: 800). Gerade bei Auskunftmodellen, die direkt in der Bibliothek verortet sind, bleibt außerdem immer ein großer Anteil der Fragen klassisch auf den physisch vorhandenen Bestand gerichtet, so dass – vergleichbar mit der traditionellen Katalogauskunft – noch häufig die einfache Information über Standort oder Zugänglichkeit gefordert ist.

3.3 Technostress und/oder Fortschritt?

Die Veränderungen durch den digitalen Wandel bringen den Auskunftsmitarbeitern und -mitarbeiterinnen allerdings nicht nur Erleichterungen:

As technology advances and expectations increase, so too must a librarian's abilities, but it is becoming evident that this acceptance of change does not come without its share of stress and potential burnout on the job. (Knibbe-Haanstra 2008: 20).

Die Anpassungsschwierigkeiten, die bei der Auseinandersetzung mit (Computer-)technologie vorkommen können, werden seit Brod (1984) häufig als *Technostress* bezeichnet. Seiner Definition nach handelt es sich um „a modern disease of adaptation caused by an inability to cope with the new computer technologies in a healthy manner.“ (Brod 1984: 9).

Schon 1992 listet Kupersmith einige der Symptome auf, die im Zusammenhang mit computergestützter Arbeit in Bibliotheken auftreten können:

- das Gefühl der Isolation und Frustration
- eine negative Einstellung zu Computer und Technik
- Gleichgültigkeit gegenüber den Nutzerbedürfnissen bzgl. Computer
- eine sehr selbstkritische Haltung, Zweifel an den eigenen Fähigkeiten
- Entschuldigungen/Rechtfertigungen gegenüber Nutzerinnen und Nutzern (Kupersmith 1992: 8)

Auch noch 15 Jahre später sind ähnliche Probleme aktuell: DuBois & Farmer (2007) beziehen sich zwar auf eine etwas größere Bandbreite an Tätigkeiten, aber die meisten der von ihnen genannten Gründe sind auch für den Auskunftsdienst zutreffend und bieten daher einen guten Überblick über die aktuellen Herausforderungen.⁵

The number of articles on the stressed academic librarian has grown in recent years, largely due to both the direct and indirect impact of technology. There are numerous reasons behind this:

- Librarians are expected to keep up with technology, which changes constantly.
- Librarians have to evaluate and compare several formats of reference sources, both for acquisition purposes as well as during reference interactions.
- Librarians have to evaluate the quality of potential online reference sources constantly - in terms of content and in terms of the user.
- Librarians have to deal with equipment issues: outdated systems, technical and mechanical problems, connectivity, scheduling access to computers.
- Librarians have to deal with software issues: installation, upgrades, software glitches, lack of patron knowledge, hacking.
- Librarians have to teach a very diverse group of patrons how to use technology in order to take advantage of library resources.
- Librarians are asked questions about other campus technology, such as course management systems and administrative technology-based functions.
- While the number of reference questions may have declined because of alternative sources of information (such as Google, Wikipedia and online answering services), the difficulty and sophistication of the remaining questions has become more challenging.
- Because of the library's increasing technology, the academic community's expectations for library services have also increased.
- With decreasing budgets, academic librarians have to do more with less.

5 Ennis vergleicht Ergebnisse ihrer Studie von 1997 mit ihren Erfahrungen und Eindrücken nach zehn Jahren im Beruf und stellt fest, dass 2005 vieles noch genauso zutreffend ist wie zehn Jahre zuvor. Die Phänomene des Technostress werden nach ihrer Auffassung von den folgenden sechs Faktoren verursacht: „pace of change, lack of training, increased workload, lack of standardization, reliability of technology, and the changing role of librarians“ (Ennis 2005: 10).

- Moreover, a few academic librarians are technophobic. Most staff predate the internet. (DuBois & Farmer 2007: 28f.)

Aus unterschiedlichen Studien und Artikeln hat Knibbe-Haanstra die folgenden Komponenten zusammengetragen, die bei Technostress unter Auskunftsbibliothekarinnen und -bibliothekaren eine Rolle spielen: Lampenfieber vor oder während der Auskunftssituation, das Gefühl der Informationsüberflutung, die veränderte Rolle gegenüber den Nutzerinnen und Nutzern, Burnout, Umgang mit unsystematischen und unzuverlässigen Ressourcen über das Internet, Verlust der vertrauten Kommunikationssituation (face-to-face) durch neue Kommunikationskanäle (virtuelle Auskunft), ständige Anforderungen, sich schnell und auf hohem Niveau fortzubilden und zugleich nicht ausreichend Zeit, um auf dem Laufenden zu bleiben (Knibbe-Haanstra 2008: 22).

Gerade die schnelle und beständige Entwicklung, die auf diesem Gebiet stattfindet, führt dazu, dass das eigene Wissen rasch überholt ist und wird daher oft negativ wahrgenommen: „In such a time of profound change, the knowledge that individuals bring initially to their work can become obsolete rapidly. The effort required to maintain current knowledge and understanding is immense.“ (Woodard 2011: 286).

Knibbe-Haanstra räumt zwar ein, dass die Veränderungen nicht von allen gleichermaßen negativ wahrgenommen werden: „reference librarians have responded to these advances in technology, ranging from acceptance and integration to confusion and rejection.“ (2008: 22), der Fokus bleibt aber auf der Belastung, die durch Technologie entsteht:

To some reference librarians, it would appear that technology is adding to the workload rather than alleviating it, which is contradictory to its original intent. In addition, although none of the literature condemns technology's introduction as a negative infliction on reference services, there is an understanding that the expectations of 'too much, too soon' can seriously upset a librarian's self-assurance of resource awareness. The overwhelming nature of technology can, at times, leave librarians feeling frustrated and helpless in the face of constant change and therefore generate a high level of stress. (Knibbe-Haanstra 2008: 22f.)

Andere Studien kommen zu einem positiveren Ergebnis, z. B., dass die Herausforderungen angenommen und gemeistert wurden. Cardina & Wicks untersuchten eine Gruppe von *Reference Librarians* zwischen 1991 und 2001 und stellten fest, dass die durchschnittliche Anzahl der Aufgabengebiete in dieser Zeit um etwa ein Drittel anstieg, die Bibliothekare und Bibliothekarinnen aber trotzdem genauso zufrieden oder sogar zufriedener mit ihrer Arbeit waren: „This is evidence that librarians not only tolerate change, but embrace the challenges and growth that come with it.“ (2004: 139).

Außerdem werden technologische Entwicklungen von einigen als Chance gesehen, besseren Service bieten zu können, da Auskunft auf zusätzlichen Kanälen und um ein vielfaches schneller möglich ist. In einer Studie aus dem Jahr 2010 zeigte sich eine durchweg positive persönliche Einstellung zu technologischen Veränderungen, da diese die eigene Arbeit erleichtern bzw. ermöglichen (Bronstein 2011: 801). Selbst in ihrer Studie zu Technostress fand Ennis 1997 heraus, dass die überwiegende Mehrheit der Befragten positiv in die Zukunft des Informationsdienstes blickte (Ennis 2005: 11).

3.4 Nachweis- und Rechercheinstrumente

Eine der zentralen Veränderungen durch die digitalen Möglichkeiten betrifft neben dem Bestand an Medien vor allem den Bestand an Rechercheinstrumenten und Nachweissystemen sowie deren unterschiedliche Ausprägungsformen. Rettig (2006) legt ausführlich dar, wie sich durch die Entwicklung der Informationsmittel und deren Zugänglichkeit die Arbeit des Auskunftsdienstes verändert hat: von Zeiten, zu denen sämtliche Information nur in Print-Form vorlag, über die ersten Datenbankrecherchen in den 1970er und 1980er-Jahren, bei denen ausschließlich Bibliothekarinnen und Bibliothekare die Suche für die Nutzerinnen und Nutzer ausführten, weiter zum Beginn der End-Nutzer-Suche in Zeiten von Bibliographien auf Laserdisc und CD-ROM, bis zur praktisch flächendeckenden Verschiebung der Suchmöglichkeiten und Suchpraxis ins World Wide Web in den 1990er-Jahren.⁶ Wie sich diese Verschiebung auf den Auskunftsdienst auswirkt, zeigt beispielhaft die Äußerung einer Bibliothekarin/eines Bibliothekars, die aus einer Studie von Bronstein (2011) stammt:

In the past we concentrated more on content and less on technology. Content was a major part of reference work. For example, there were printed bibliographies that I knew by heart. Today it is impossible to have that kind of relationship with a database because they are constantly being updated. I actually read the books and knew their content to the last detail.

In the past all the knowledge was in our heads; we remembered everything – Dewey numbers, where every book was. Today there is no need to remember anything because everything is on the computer. (Bronstein 2011: 800)

Nicht auf alle Entwicklungen und Recherchemittel soll hier im Detail eingegangen werden. Einen besonderen Stellenwert nahm und nimmt allerdings der Katalog als zentrales Nachweis- und Arbeitsinstrument der Bibliothek ein, der auch in der Auskunftssituation häufig zum Einsatz kommt.

Lewis (2010) beschreibt die bibliothekarische Perspektive und die dafür prägenden Entwicklungen.⁷ Auf die Erfindung und Industrialisierung des Buchdrucks und die damit steigende Menge an Ressourcen reagierten Bibliotheken mit der Einführung von Katalogen, Katalogisierung und Klassifikation, die heute noch als zentrale Merkmale von Bibliotheksarbeit gelten:

It is important to understand that this is the culture from which we all come. These tools and these approaches to service have shaped out thinking. When I started in libraries a little over 30 years ago, the most important thing that a library did was to keep millions and millions of small pieces of paper in order. We did many other things, of course, but if the pieces of paper were not in order, nothing else

⁶ Vgl. beispielsweise für die Entwicklung an der Universitätsbibliothek der Freien Universität Berlin Jeder (2002: 313): „1980 wurde eine erste DV-gestützte Informationsvermittlungsstelle eingerichtet, die anfangs leider sehr instabil lief; erst ab 1985 konnte die Universitätsbibliothek (kostenpflichtige) Recherchen in ca. 350 Datenbanken über sieben Hosts anbieten. [...] 1990 folgte ein erster PC für Recherchen in CD-ROM-Datenbanken. 1993 konnten vier Nutzerplätze für Datenbank-Recherchen eingerichtet werden.“

⁷ Lewis nennt drei große Revolutionen, die für das Bibliothekswesen von richtungsweisender Bedeutung waren: die Erfindung des Buchdrucks im 15. Jahrhundert, die Industrialisierung des Buchdrucks im 19. Jahrhundert und die Erfindung und Verbreitung des Internet und World Wide Web Ende des 20. Jahrhunderts (Lewis 2010: 4f.).

mattered. It is important to recognize as we face the third revolution how the previous revolution has shaped our thinking and the culture of our organizations. (Lewis 2010: 5)

Grundlage sowohl für die Hintergrundarbeit als auch die (bestandsbezogene) Auskunft war also lange Zeit ein institutionseigener und oft auch institutionsspezifischer Katalog, der auf klaren und den Bibliothekarinnen und Bibliothekaren bekannten Regeln basierte. Kenntnisse dieser Regeln verhalfen gewissermaßen automatisch zu einem Expertenstatus gegenüber den Nutzerinnen und Nutzern, da Regelwerke und deren Anwendung zur bibliothekarischen Grundausbildung gehören.

„Today, librarians have to function in a complex, dynamic, and multidimensional environment where information transcends library walls [...]. This complex information environment is shaped by the Internet’s vast and chaotic nature...“ (Bronstein 2011: 792). Folgen dieser Verschiebung und Erweiterung sind nach Rettig der Verlust von Sicherheit und Kontrolle:

In the mid-1970s, certainty characterized reference librarianship – certainty about the respective roles of the reference librarian and of those they served, certainty about the ways in which information was published and disseminated, certainty about long established access tools for discovery and retrieval of information. [...] Uncertainty about the future has replaced that past certainty. Today [the] greatest certainty is that rapid changes in technology will continue and that those changes will affect the ways in which users seek and manage information. Those changes in user behavior will, in turn, continue to challenge the ways that reference librarians offer their services. (Rettig 2006: 107f.)

Auch der ureigenste Bereich ist davon betroffen: Aus einzelnen Katalogen entstanden Verbundkataloge, die nicht mehr nur der Kontrolle einzelner (oder weniger) Personen unterliegen. Die aktuellste Entwicklungsstufe ist der Einsatz von Discovery Portalen, in die die bibliothekseigenen Katalogdaten integriert werden. Das Ergebnis ist ein gemeinsamer Index sowohl der Metadaten für den (monographischen) Bestand einer Bibliothek als auch aller verfügbaren (elektronischen) Medien bis auf Artekelebene.⁸ Dieser Index kann mit einer einzigen Anfrage durchsucht werden und bietet somit einen schnellen Einstieg und eine Recherche über eine sehr große Menge an Metadaten. Für elektronisch verfügbare Inhalte wird in der Regel über einen Linkresolver direkt zum Volltext weitergeleitet.

Trotz dieser Vorteile stehen manche Bibliothekarinnen und Bibliothekare dieser Entwicklung kritisch gegenüber. Prillinger (2013) spricht in einem Blogbeitrag sogar von einer „Beziehungskrise“, die er auf die sehr unterschiedlichen Recherchegewohnheiten von Bibliothekaren/-innen und Nutzern/-innen zurückführt. Letztere waren lange gezwungen, ihr Suchverhalten den starren Regeln von Online Katalogen anzupassen, da diese eigentlich „Verwaltungstools“ mit einem „praktischen Nebeneffekt“ – der Verfügbarkeitsrecherche – sind und so dem Nutzungsverhalten nicht optimal entsprechen:

⁸ Eine ausführlichere Darstellung der Entstehung und Funktionsweise von Discovery Portalen ist hier nicht möglich. Einen Überblick gibt beispielsweise Jansen (2014).

Das BenutzerInnenverhalten hat sich überhaupt nicht geändert. Die BenutzerInnen wollten immer schon in erster Linie mit ein paar einfachen Suchbegriffen das passende Buch finden. [...] Im Online-Katalog der Universitätsbibliothek Wien werden und wurden 90% der Suchanfragen über die einfache Wortsuche gestellt. Es ist also falsch, zu sagen, Google habe die Suchgewohnheiten der BenutzerInnen ‚verdorben‘. Google hat den BenutzerInnen einfach nur eine Benutzerschnittstelle gegeben, die ihrem immer schon vorhandenen Verhalten entgegengekommen ist. (Prillinger 2013)

Für Bibliothekare und Bibliothekarinnen steht durch die Verwendung von Discovery Tools der „Wissensvorsprung“ und die „Präzision“ auf dem Spiel: „Das Gefühl des Kontrollverlustes ist ein ganz zentraler Faktor bei der Ablehnung von Discovery-Systemen.“ (Prillinger 2013).

Christensen geht ebenfalls den Gründen nach, warum Bibliothekarinnen und Bibliothekare Discovery Tools ablehnen und stellt folgende Hypothesen auf:

1. They are too much extra work.
2. They weren't our idea in the first place.
3. Strange things happen to our metadata.
4. Talking about the strange things happening to the data is hard.
5. They mess with the concept of the catalog.
6. They are hard to use in reference interviews.
7. They make users lazy and dumb.
8. They cost us our jobs.

(Christensen 2013a)

Für die Auskunftstätigkeit sind besonders die Punkte 5 bis 7 interessant. So stellt Christensen (2013a) fest, dass Kataloge mit ihrer klaren Funktion des Bestandsnachweises leichter und übersichtlicher für die Verfügbarkeitsrecherche zu benutzen schienen. Auch die Vertrautheit mit dem Katalog und die vorhersehbare Treffermenge sind Kriterien, weshalb manche diesen in der Auskunft bevorzugen: „Many librarians I have talked to think of relevancy ranking per default as dangerous or even unethical. Not knowing how exactly the ranking algorithm works makes matters even worse.“ (Christensen 2013a). Schließlich beobachtet auch Christensen die von Prillinger festgestellte Diskrepanz zwischen dem Suchverhalten von Nutzerinnen und Nutzern und dem bibliothekarischen Verständnis von Literaturrecherche: „Discovery causes the mental models that users and librarians have of search processes to clash.“ (Christensen 2013a).

Bei einer unter den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen der Universitätsbibliothek Lütich durchgeführten Umfrage zu ihrer Einstellung zu Discovery Tools tauchten ebenfalls Vorbehalte auf. Allerdings fand die Erhebung noch vor der eigentlichen Einführung eines Discovery Tools statt, während der Schulungs- und Probephase (Renaville et al. 2013, vgl. auch Christensen 2013b): Über 55 % betrachten eine Ein-Schlitz-Suche kritisch und versprechen sich davon keinen Mehrwert. Auch die hohe Treffermenge wird von der Mehrheit als potenzielles Problem für die Nutzer und Nutzerinnen bewertet, genauso wie der Metadaten-Mix aus mehreren Quellen. Gleichzeitig schätzen die Teilnehmerinnen und Teilnehmer der Umfrage aber die Möglichkeit, über eine Suche mehrere Quellen zu durchsuchen, überwie-

gend als nützlich und interessant ein. Die Veränderungen für die Auskunftstätigkeit werden als gering eingeschätzt (zumindest soweit es den Umfang der Anfragen betrifft): Über 75% sind überzeugt, dass die Einführung von Discovery Tools nicht dazu führt, dass Nutzerinnen und Nutzer seltener Fragen an die Auskunft stellen oder dass Schulungen überflüssig werden (Renaville et al. 2013).

Diese Beispiele spiegeln einige der aktuellen Meinungen aus dem Kreis der Auskunftsbibliothekare und –bibliothekarinnen wider. Allerdings ist der Prozess einer Umstellung von reinen Online-Katalogen auf Discovery Portale noch lange nicht abgeschlossen und auch die Suchmaschinenteknologie selbst wird ständig weiterentwickelt und weiter angepasst, so dass sich der Gesamteindruck in den nächsten Jahren weiter verändern dürfte.

Zwar ohne einen direkten Bezug zur Implementierung und Weiterentwicklung von Discovery Systemen, sondern im Vergleich zur Digitalisierung und dem Effekt des World Wide Web generell, bezieht sich Lewis im Folgenden auf die heute allgegenwärtige Praxis, Ressourcen nach dem Alphabet zu ordnen (2010: 4). Diese lässt sich auf den Einfluss des Buchdrucks zurückführen, da dort die Drucktypen ständig sortiert werden mussten und sich schließlich diese Reihenfolge auch für andere Bereiche etablierte:

I think it is important as we stand at the beginning of a revolution as profound as the invention of printing that we recognize that just as alphabetical order arose as a technique to help order the vast increase in knowledge that the printing press made possible, there will be new tools, many that we can not yet imagine, that will arise to bring order to the wealth of information made possible by the Web. And just as alphabetical order was seen as crude and even offensive to the scribes and scholars of the time, so the new techniques will probably seem crude and even offensive to us. But in the end these tools, like alphabetical order, will become commonplace. (Lewis 2010: 4)

3.5 Interaktion mit den Nutzerinnen und Nutzern

Bibliothekarinnen und Bibliothekare im Auskunftsdienst müssen außerdem den veränderten Gewohnheiten und Erwartungen ihrer Nutzer und Nutzerinnen gerecht werden. Für Universitätsbibliotheken bestehen diese zu einem großen Teil aus Studierenden und gehören somit überwiegend einer Generation an, die ca. zwischen 1980 und 1995 geboren sind. Diese Generation wird im Englischsprachigen Raum *Millenials* genannt, während sich im Deutschen eher der Begriff *Generation Y* findet, und zeichnet sich dadurch aus, dass ihre Mitglieder schon in einer Welt voll digitaler Möglichkeiten aufgewachsen sind. Welches Informationsverhalten diese Nutzergruppe dadurch an den Tag legt und wie sich das auf Bibliotheken auswirkt, ist in der Literatur vielfach beschrieben, z. B. bei Aubele et al. (2007) oder Sühl-Strohmenger (2008).

The difference today is that users are comfortable with the Web and, thanks to the apparent simplicity of Web search engines, confident in their ability to find information. Because the Web is a medium and an information environment in which they already feel in control, they feel that much less need to seek a librarian's assistance. (Rettig 2006: 117f.)

Das systematische Bibliographieren ist durch eher unsystematisches Browsing im Internet[] oder durch vielfach von mangelnder Informationskompetenz gekennzeichnetes Recherchieren in elektronischen Katalogen und Literaturdatenbanken ersetzt worden. (Sühl-Strohmenger 2008: 54)

Auch erwarten Nutzerinnen und Nutzer, dass viele Informationen leicht zugänglich sind, sofort zur Verfügung stehen und möglichst im Volltext vorliegen (Ennis 2005: 11). Knibbe-Haanstra sieht in den Studierenden der Milliennial-Generation daher eine sehr anspruchsvolle Klientel mit hohen Erwartungen an Servicequalität, -umfang und -geschwindigkeit (Knibbe-Haanstra 2008: 23). Dieser Eindruck wird auch in der folgenden Äußerung einer Bibliothekarin/eines Bibliothekars deutlich:

Students today have no time, no patience, and they get bored very quickly. They want to find information quickly, and have no interest in understanding how the information is organized at the library.

Users are looking for the easiest path; they are willing to settle for less quality information and prefer to search only those easy-to-use full-text databases. They are unwilling to search bibliographic databases that might require them to punch a few more key strokes or to climb a few stairs. (Bronstein 2011: 801)

Diese Beobachtung und Interpretation des Nutzerverhaltens und der Erwartungen der Studierenden führt bei den Bibliothekarinnen und Bibliothekaren in Bronsteins Studie zu einem gewissen Grad an Frustration. Mangelndes Interesse an den Bibliotheksbeständen und -angeboten und eine ablehnende Haltung gegenüber den Versuchen, das Gegenüber zur eigenständigen Recherche anzuleiten, statt nur die gewünschte Antwort quasi auf dem Silbertablett zu präsentieren, werden als besonders negativ wahrgenommen (Bronstein 2011: 801f.). Auch die Informationskompetenz der Studierenden wird von den Studienteilnehmern und -teilnehmerinnen als lückenhaft bewertet, besonders hinsichtlich der Fülle an Informationen und der Unterscheidung unterschiedlicher Recherche- und Nachweisinstrumente (Bronstein 2011: 802).

Das Verhältnis zwischen Auskunftsbibliothekaren/-innen und Nutzern/-innen hat sich zudem durch die Allgegenwart von Internet und digitalen Angeboten verändert. Die Nutzerinnen und Nutzer agieren selbständiger und setzen mehr Selbstvertrauen in ihre eigenen Recherchefähigkeiten. Schon Anfang der 1990er-Jahre hat sich diese Tendenz gezeigt, so dass Kupersmith einen paradigmatischen Wandel der Rolle sowohl von Bibliotheken als auch von Bibliothekaren und Bibliothekarinnen ableitet:

In the 1970s and 1980s [...] the librarian functioned as an expert: respected (usually), in control, dispensing information and insight. Now, in the early 1990s, users are becoming more and more independent of the traditional sources, the library is beginning to act less like a materials storehouse and more like an information clearinghouse, and the role of the librarian continues to evolve – or, some might say, devolve. Thus, many reference librarians are not on their first professional paradigm, but perhaps their second or third. With each such shift come hope and excitement...and also uncertainty and tension. (Kupersmith 1992: 9)

Die klassische Rolle als Gatekeeper, der nötig war um den Zugang zu Informationen überhaupt möglich zu machen, begann zu verschwinden und so auch das damit verbundene Pre-

stige und Gefühl von Kontrolle (Melchionda 2007: 125, Kupersmith 1992: 9). Stattdessen verteilen sich Kompetenzen und Befugnisse nun gleichberechtigter auf die beiden Gesprächsparteien:

In the print-only era, the librarian was the authority who guided users to those reference books best suited to an individual's information need. In the 'age of al-
so' the librarian and the self confident user of online resources share this role.
(Rettig 2006: 131)

Becker hält das Verhältnis zwischen Nutzern/-innen und Bibliothekaren/-innen allerdings immer noch nur für pseudosymmetrisch: „Symmetrisch kann es kaum genannt werden, da die fachliche Kompetenz ganz klar bei der Auskunftsperson liegt.“ (2007b: 27). Da ein ungleiches Verhältnis allerdings eine gute Gesprächssituation, die für ein Auskunftsgespräch wünschenswert ist, nicht fördert, sollte den Auskunftsuchenden das Gefühl vermittelt werden, dass auf gleicher Augenhöhe kommuniziert wird: „Funktionieren kann eine solche Kommunikationsbeziehung nur, wenn das Verhalten des Mitarbeiters diese Pseudosymmetrie unbewusst erzeugt und ein ehrlicher Wunsch zu einem Miteinander im Sinne selektiver Authentizität und professioneller Distanz besteht.“ (Becker 2007b: 27).

In einer Untersuchung der in der Literatur porträtierten Rollen von Auskunftsbibliothekaren und -bibliothekarinnen arbeitet VanScoy (2012) unter anderem die Rolle des *Partners* heraus, die hierzu einige Bezüge aufweist.⁹

The *partner* role is inspired by the belief that reference work is a team effort between librarian and user with both bringing areas of knowledge and skill to the interaction. [...] its focus [is] on a balance of power and the emergence of ideas through a synergy between librarian and user. This perspective is a more recent development in thinking about reference work. The literature hints at this theme, but it has not fully developed. The concept of reference librarianship as a collaborative partnership is not so much a new activity, as a new perspective on existing activities. (VanScoy 2012: 88f.)

Andere Rollen sind oft auf das aktive Handeln des Bibliothekars/der Bibliothekarin fokussiert, während bei diesem Konzept die Zusammenarbeit im Sinne der gleichberechtigten Verteilung von Expertise und Handlungsmacht im Vordergrund steht (VanScoy 2012: 89). Da sich eine reine Expertenrolle auch bedingt durch den digitalen Wandel, den „Aufstieg des End-User-Searchings“ (Putz 2004: 62) und die reine Masse an Information als immer weniger realistisch und kaum mehr zeitgemäß herausstellt, scheint dieser Ansatz durchaus für die (neue) Rollenverteilung zwischen Nutzern/-innen und Bibliothekaren/-innen interessant.

Trotz aller Umbrüche durch die technologischen Entwicklungen fand Bronstein in ihrer Studie heraus, dass die von ihr Interviewten ihre Hauptaufgabe immer noch darin sahen, die

⁹ VanScoy trägt außerdem folgende mögliche Rollen zusammen, die in der Literatur diskutiert werden: Die klassischen Rollen sind *The Information Provider* und *The Instructor*, die in etwa für die beiden Modelle der übernehmenden Auskunft und der Hilfe-zur-Selbsthilfe stehen und auch oft als zwei sich widersprechende Ansätze diskutiert wurden: „The conflict over whether information provision or instruction is the proper role of reference librarians is perhaps the greatest debate in reference work.“ (VanScoy 2012: 83). Andere Rollen sind: *The Communicator*, *The Relationship Builder*, *The Guide/Advisor*, *The Counselor*, und *The Partner*. Bei dieser Bandbreite ist allerdings immer eine Kombination möglich und Variation je nach Einzelfall eher Regel als Ausnahme (VanScoy 2012).

Informationsbedürfnisse der Nutzer zu erkennen und zu stillen – somit hat sich in deren Augen die grundlegende Funktion der Auskunft nicht wesentlich verändert (2011: 803ff.). Was sich verändert hat, sind lediglich die Methoden und Mittel, die zum Erfüllen dieser Funktion verwendet werden.

The picture presented through the study participants' narratives shows that although the venue and conditions may evolve, the core values of reference services remain unchanged. These values include service to users, a commitment to professional excellence, and the willingness to re-envision their jobs to best accommodate their users' needs. (Bronstein 2011: 807)

4 Auskunft

im Bibliothekssystem der Freien Universität Berlin

Die Bibliotheken der Freien Universität Berlin gliedern sich in einem ehemals zweischichtigen Bibliothekssystem, das durch das „Prinzip der dezentralisierten Zentralisierung auf mittlerer Ebene“ (Naumann 2002: 512) und die Zusammenführung von Institutsbibliotheken zu Fachbereichsbibliotheken immer noch strukturellen Veränderungen unterworfen ist. Ziel ist die funktionale Einschichtigkeit in einem kooperativen System. Die auf insgesamt 13 Standorte verteilten Fachbibliotheken und die Universitätsbibliothek sind neun Bibliotheksbereichen zugeordnet. Die jüngste Fachbereichsbibliothek befand sich allerdings während der Erstellung dieser Arbeit noch im Umbruch: Hier wurden 24 ehemalige Institutsbibliotheken in einem gemeinsamen Gebäude integriert. Die Universitätsbibliothek übernimmt für das gesamte Bibliothekssystem zentrale und koordinierende Aufgaben, u.a. das Bereitstellen und Beschaffen von elektronischen Ressourcen.

4.1 Kurzporträt

der verwendeten Nachweis- und Rechercheinstrumente

Alle Fachbibliotheken und die Universitätsbibliothek nutzen zur Katalogisierung das integrierte Bibliothekssystem ALEPH von ExLibris, das seit 1999 im Einsatz ist. Für die Recherche stehen ein OPAC¹⁰ („FU-Katalog“), ein Portal für die Suche nach und in Datenbanken („Digitale Bibliothek“) und ein Discovery Portal („Primo“) zur Verfügung.

Seit 1999 können Nutzerinnen und Nutzer selbst über den FU-Katalog/OPAC¹¹ ihre Suche durchführen. Sukzessive stellten nach der Universitätsbibliothek auch die Fachbibliotheken die Katalogisierung ihrer Neuerwerbungen auf ALEPH um und auch ältere Bestände wurden in den folgenden Jahren zu einem großen Teil erfasst (vgl. Ankenbrand 2002; Kende 2002).

Seit 2005 existiert zusätzlich die sogenannte Digitale Bibliothek¹², die mit dem Ziel eingeführt wurde, Elektronische Ressourcen besser zu präsentieren, leichter zugänglich und auffindbar zu machen und so die Nutzung zu steigern (Kowalak 2006: 8ff.). Es kommt dafür die Software MetaLib (ExLibris) zum Einsatz, die es ermöglicht, durch eine Metasuche mehrere Datenbanken gleichzeitig bis auf Artikelbene zu durchsuchen.¹³ Außerdem werden hier Datenbanken und Elektronische Zeitschriften verzeichnet und sachlich erschlossen, so dass die Digitale Bibliothek auch als Informationsmittel *über* weitere Recherchemöglichkeiten dient.

¹⁰ Online Public Access Catalogue

¹¹ <http://opac.fu-berlin.de> (zuletzt geprüft am 31.01.2016)

¹² <http://digibib.fu-berlin.de> (zuletzt geprüft am 31.01.2016)

¹³ Auf die genaue Funktionsweise und die Vor- und Nachteile einer Metasuchtechnologie kann hier nicht im Detail eingegangen werden, siehe dazu speziell für die Implementierung der MetaLib an der FU Kowalak (2006).

Im Herbst 2010 wurde das Discovery Tool Primo¹⁴ (ExLibris) eingeführt (vgl. Lennard & Surkau 2011: 15ff.), das mittels Suchmaschinentechnologie einen Megaindex durchsucht, der neben lizenzierten und freien elektronischen Ressourcen auch die Metadaten des Printbestands enthält. Als zweiter Sucheinstieg auf der selben Oberfläche wird auch eine Recherche nur über den lokalen oder von der FU lizenzierten Bestand angeboten, analog zu den Inhalten des Online Katalogs. Trotzdem ist dieser bisher weiterhin für Benutzer/-innen und Bibliothekare/-innen verfügbar.

Im Bibliothekssystem der FU werden diese genannten Systeme (ALEPH, FU-Katalog, Digitale Bibliothek, Primo) von der Universitätsbibliothek bereitgestellt und betreut. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Universitätsbibliothek, in deren Aufgabenbereich diese Nachweis- und Rechercheinstrumente fallen, sind daher auch für den laufenden Support bei Problemfällen und Fehlermeldungen zuständig und organisieren die Weiterentwicklung in Form von Arbeitsgemeinschaften. Außerdem stellt die Universitätsbibliothek die Betreuung der für die Rechercheplätze eingesetzten Thin Clients in einigen Fachbibliotheken sicher. In den meisten Bibliotheken stehen darüber hinaus auch Computerarbeitsplätze, die vom Hochschulrechenzentrum (ZEDAT)¹⁵ direkt verwaltet werden, für Angehörige der Freien Universität zur Verfügung.

4.2 Vor-Ort-Auskunft im Bibliothekssystem: Modelle und Strukturen

Im Bibliothekssystem der FU zeigen sich schon bei der Organisation und Ausgestaltung dieses Services einige Unterschiede.

An der Universitätsbibliothek konnten nach der Einführung des OPAC im Jahr 2000 die zuvor getrennten Auskunftsbereiche Bibliographische Information, Zentrale Katalogauskunft und Schlagwort-Katalog-Auskunft „räumlich und organisatorisch an einer Stelle zusammengeführt werden“ (Jeder 2002: 315). Heute ist das Informationszentrum im Gebäude der Universitätsbibliothek die zentrale Anlaufstelle, ein weiterer Auskunftsort befindet sich im Lesesaal. Beide Auskunftsorte werden von einem gemeinsamen Team besetzt, das zum größten Teil aus Bibliothekaren und Bibliothekarinnen mit Diplom- oder Bachelorabschluss besteht. Einige der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeiten anteilig in anderen Abteilungen der Universitätsbibliothek, aber durchschnittlich verbringt jede/-r mindestens eine Stunde pro Tag an einer der Auskunftstheken.

Die Situation in den Fachbibliotheken¹⁶ ist vielfältiger. In manchen Bibliotheken ist kein separater Platz ausschließlich für den Auskunftsdienst vorhanden. Es handelt sich dann um ein Modell, das dem in Kapitel 2.1 beschriebenen *Tiered Service* nahekommt, mit einer

¹⁴ <http://primo.fu-berlin.de> (zuletzt geprüft am 31.01.2016)

¹⁵ Zentraleinrichtung für Datenverarbeitung

¹⁶ Die folgenden Ausführungen stützen sich u.a. auf die Informationen aus den Interviews und Gesprächen, die im Rahmen der vorliegenden Untersuchung durchgeführt wurden. Sie beziehen sich daher nicht auf alle Standorte, da nur Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus acht unterschiedlichen Bibliotheken interviewt wurden. So sind aus den Bibliotheksbereichen 7 (Veterinärmedizin), 8 (Botanischer Garten, Botanisches Museum, Biologie) und 9 (Geowissenschaften) keine Angaben enthalten.

einigen Servicetheke in den Bibliotheksräumen, die überwiegend für Leihstellentätigkeiten vorgesehen ist und größtenteils von Fachangestellten für Medien- und Informationsdienste besetzt wird. Für Fragen, die über eine Form von Erstinformation, einfache Soforthilfe oder Leihstellenfragen hinausgehen, werden dann Bibliothekarinnen und Bibliothekare aus dem Hintergrund dazugezogen oder Nutzer und Nutzerinnen direkt in die entsprechenden Verwaltungsräume weitergeschickt. Dieses Modell ist heute an mindestens zwei Fachbibliotheken der Freien Universität zu finden. In kleineren Institutsbibliotheken stellte es früher die Regel dar, besonders wenn die Büroräume direkt an die Bibliothek angrenzten, so dass Informationssuchende die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dort selbständig aufsuchen konnten.

In den meisten Fachbibliotheken existiert heute allerdings ein eigener Auskunftsplatz; in manchen Fällen werden durch räumliche Gegebenheiten auch mehrere Plätze besetzt, z. B. bei einem separaten Lesesaal. In Teamgröße und Spezialisierung der Bibliothekare und Bibliothekarinnen weichen die Bibliotheken jedoch stark von einander ab. So werden z. B. in einer Bibliothek fast alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in den Auskunftsdienst mit einbezogen, so dass die wöchentliche Zeit pro Person an der Theke relativ gering ist. In einer anderen Bibliothek sind dafür insgesamt nur vier Personen zuständig, die dann mindestens zwei Stunden täglich mit Informationsdiensten verbringen. Im Durchschnitt fallen an Bibliotheken mit einem eigenen Auskunftsplatz pro Person etwa 5 bis 10 Stunden Thekendienst pro Woche an. Die Dauer einer einzelnen Schicht variiert dabei zwischen ein und zwei Stunden, Spätdienste sind meistens etwas länger und dauern bis zu 4 Stunden. Im Vergleich dazu ist bei der Variante mit einer einzigen Servicetheke plus Rufbereitschaft der Zeiteanteil, den die Thekenmitarbeiter/-innen im Publikumsbereich verbringen, entsprechend höher (bis zu 50% der Arbeitszeit), während an die Auskunftsbibliothekarinnen und -bibliothekaren im Hintergrund überhaupt nur etwa drei bis fünf Anfragen pro Woche gestellt werden. Durch unterschiedliche Arbeitszeitmodelle können außerdem die Zeiteanteile an der Theke im Verhältnis zur gesamten Arbeitszeit noch stärker variieren.

Auch bei der Zusammensetzung der Teams zeigen sich Unterschiede: Während überwiegend Bibliothekare und Bibliothekarinnen mit einem Diplom- oder Bachelorabschluss die Vor-Ort-Auskunft wahrnehmen, werden von manchen Bibliotheken auch Studentische Hilfskräfte eingesetzt.

Für die Kooperation und Verbreitung von Informationen gibt es im Bibliothekssystem der FU ein gemeinsames Wiki und bibliotheksübergreifende Arbeitsgemeinschaften. Die einzelnen Fachbibliotheken haben zusätzlich teilweise eigene Wikis. Ein Veranstaltungsformat, das allen Interessierten offen steht, ist der Infotreff, bei dem aus unterschiedlichsten Bereichen Wissenswertes präsentiert wird. Im Biblioblog¹⁷ stehen, auch für Nutzerinnen und Nutzer sichtbar, aktuelle Informationen zur Verfügung, die ebenfalls für die Auskunft von Interesse sein können, z. B. über neue lizenzierte Datenbanken. Darüber hinaus sind die einzelnen Bibliotheken über zahlreiche Email-Verteilerlisten vernetzt. Von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen der Universitätsbibliothek werden auch anlassbezogene Schulungen für die Kolleginnen und Kollegen aus den Fachbibliotheken durchgeführt.

¹⁷ <http://blogs.fu-berlin.de/bibliotheken/> (zuletzt geprüft am 31.01.2016)

Im Herbst 2014 hat sich aus der Runde der Bibliotheksleiterinnen und -leiter außerdem eine AG gegründet, die sich speziell mit den aktuellen Auswirkungen des digitalen Wandels auf die Auskunftssituation beschäftigt und Strategien für einen koordinierten Umgang mit diesem Thema entwickelt („AG Digitaler Wandel in der Auskunft“). Zunächst wurden die Problembereiche¹⁸ diskutiert und priorisiert, in denen bei Bibliothekaren und Bibliothekarinnen Nachholbedarf besteht oder vertiefte Kenntnisse benötigt werden. Ein Konzept, in welchem Abstand und in welchem Format diese Bereiche behandelt werden sollten, wurde erstellt. Im März 2015 konnten die ersten Schulungen mit dem Titel „Primo für den Auskunftsdienst“ durchgeführt werden.¹⁹

¹⁸ Es wurden mit absteigender Priorität genannt: Primo, Überblick über E-Ressourcen, Überblick über E-Book Plattformen, Bedienung der Multifunktionsgeräte (Kopieren, Drucken, Scannen), Zugangsmöglichkeiten und Berechtigungen zum FU-Netz, Nutzung mobiler Endgeräte, SFX, Fachspezifische Recherchen, Recherche nach Digitalisaten, Literaturverwaltung, Thin Clients, QR-Codes, PC-Pools.

¹⁹ Es fanden zwischen dem 09. und 31. März insgesamt fünf Termine statt, um möglichst viele Interessenten zu erreichen. Diese Schulungen fielen so in den gleichen Zeitraum wie die für die vorliegende Untersuchung durchgeführten Interviews. Weitere Schulungen sind in Planung bzw. wurden während der Erstellungszeit der vorliegenden Arbeit abgehalten zu den Themen „Überblick E-Ressourcen“, „Überblick E-Book Plattformen“, „SFX“.

5 Forschungsfrage und Forschungsmethode

5.1 Forschungsfrage

Die in Kapitel 3 (Auskunftstätigkeit im digitalen Wandel) geschilderten aktuellen Veränderungen sollen nun mit einer empirischen Methode beispielhaft untersucht werden. Im Fokus steht dabei die Frage, welche Auswirkungen die aktuellen Phänomene des digitalen Wandels auf die Tätigkeit von Bibliothekarinnen und Bibliothekaren an der Vor-Ort-Auskunft von wissenschaftlichen Bibliotheken haben. Um für diese übergreifende Fragestellung Erkenntnisse zu gewinnen, wurden insbesondere die folgenden Forschungsfragen zu Grunde gelegt:

- Wie gehen Bibliothekare und Bibliothekarinnen mit den Veränderungen, besonders den vielfältigen Recherche- und Zugriffsmöglichkeiten, in der Auskunftstätigkeit um?
- Wie nehmen Auskunftsbibliothekare und -bibliothekarinnen die veränderten Anforderungen und Erwartungen der Nutzerinnen und Nutzer an die Vor-Ort-Auskunft wahr?
- Werden Veränderungen im digitalen Bereich (bereits gegenwärtige sowie zukünftige) eher als Bereicherung oder Belastung für die eigene Arbeit eingeschätzt?

Ergänzend für das Verständnis wurden außerdem folgende Fragen berücksichtigt:

- Welchen Einfluss haben die Veränderungen auf das persönliche Kompetenzzempfinden der Auskunftgebenden?
- Welchen Stellenwert hat die Auskunftstätigkeit im professionellen Selbstverständnis?
- Wann erleben Auskunftsbibliothekarinnen und -bibliothekare ein Auskunftsgespräch als Erfolg oder Misserfolg?

5.2 Qualitative Interviews und Inhaltsanalyse

Zur Datenerhebung und -auswertung wurde auf qualitative Methoden zurückgegriffen. Diese Verfahren sind besonders geeignet, persönliches Erleben sowie Meinungen und Erfahrungen zu ermitteln. Nach Flick et al. hat qualitative Forschung die folgenden Ziele:

- „Lebenswelten von innen heraus aus der Sicht der handelnden Menschen zu beschreiben“
- „zu einem besseren Verständnis sozialer Wirklichkeit(en) beitragen“
- „auf Abläufe, Deutungsmuster und Strukturmerkmale aufmerksam machen“ (Flick et al. 2013b: 14)

Außerdem zeichnet sich qualitative Forschung dadurch aus, dass sie „Erkenntnisse bottom-up aus dem empirischen Material [gewinnt] und ihrem Gegenstand mit größtmöglicher Offenheit [begegnet]“ (Rinsdorf 2013: 65). Diese Ansätze unterscheiden sich von rein quantitativen Methoden dadurch, dass flexibler, individueller und offener an den Untersuchungsgegenstand herantreten wird. Für eine explorative Untersuchung der o.g. Fragestellungen sind sie daher sehr gut anwendbar.

Zur qualitativen Forschung lassen sich eine große Anzahl von Verfahren zählen, denen häufig eine bestimmte theoretische Position zu Grunde liegt und die unterschiedlichen Anwendungsfeldern entstammen. Neben Einzelinterviews und Inhaltsanalyse werden so allein für die beiden zentralen Bereiche der Erhebung und der Interpretation viele weitere Techniken in der Praxis eingesetzt, wie z. B. Gruppendiskussionen, ethnographische Methoden, teilnehmende Beobachtung, biographische Ansätze, Filmanalyse oder Bildinterpretation (vgl. z. B. Flick et al. 2013a, Friebertshäuser et al. 2010, Lamnek 2010).

Von diesen Ansätzen eignen sich qualitative Einzel-Befragungen besonders, „um individuelle Sichtweisen zu erschließen und sozialen Sinn zu rekonstruieren. Besonders fruchtbar ist die qualitative Befragung daher für Untersuchungsfragen, zu denen nur das Individuum Auskunft geben kann“ (Werner 2013: 129f.). Gerade das teilstrukturierte Leitfadeninterview als Variante dieser Erhebungsmethode erachtet Werner daher für die Bibliotheks- und Informationswissenschaft als besonders nützlich, „weil es sehr flexibel einsetzbar ist und für ein breites Spektrum an Forschungsfragen [...] bei überschaubarem Forschungsaufwand hohen Erkenntnisgewinn verspricht“ (Werner 2013: 129)²⁰.

Um dem explorativen Charakter der Fragestellung gerecht zu werden, wurde hier daher diese Interviewform eingesetzt. Die Art der Durchführung und Frageformulierung machen einen relativ offenen und natürlichen Gesprächsverlauf möglich, während die zuvor im Leitfaden festgehaltenen Fragen helfen, das Interview zu gliedern.

Kennzeichnend für Leitfadeninterviews ist, dass ein Leitfaden mit offen formulierten Fragen dem Interview zu Grunde liegt. Auf diese kann der Befragte frei antworten. Durch den konsequenten Einsatz des Leitfadens wird einmal die Vergleichbarkeit der Daten erhöht und zum anderen gewinnen die Daten durch die Fragen eine Struktur. Der Leitfaden dient als Orientierung bzw. Gerüst und soll sicherstellen, dass nicht wesentliche Aspekte der Forschungsfrage im Interview übersehen werden. Das Interview muss jedoch nicht strikt nach der zuvor festgelegten Reihenfolge der Fragen des Leitfadens verlaufen. (Mayer 2012: 37)

Auch für die Analyse von qualitativen Interviews, bzw. des durch Aufzeichnung und anschließende Transkription gewonnenen Textmaterials, existieren eine ganze Reihe von Ansätzen, vgl. Flick et al. (2013a), Friebertshäuser et al. (2010), Mayer (2012), Gläser & Laudel (2006: 41ff.), Mayring (2010: 63f.). Gemein ist vielen dieser Methoden, dass aus dem vorhandenen Rohmaterial die relevanten Informationen systematisch und regelgeleitet extrahiert, geordnet, kategorisiert und verdichtet werden sollen. Unterschiede ergeben sich bei der Frage, wie die Offenheit eines Kategoriensystems gewährleistet wird. Das kann entweder durch die reine Entwicklung der Kategorien aus und mit dem Material geschehen (induktive Kategorienbildung) oder durch Korrektur und Anpassung eines bereits vor der detaillierten Auswertung festgesetzten Kategoriensystems (Schmidt 2010: 477). Auch in der Nähe zum Ausgangsmaterial bzw. dem Abstraktionsgrad zeigen sich Abweichungen in der Herangehensweise: so postulieren Gläser & Laudel zunächst eine „von den Ursprungstexten verschiedene

²⁰ Neben dem Leitfadeninterview werden noch verschiedene andere Formen des Interviews in der Literatur beschrieben, die sich u.a. im Grad der Standardisierung, der Kommunikationsform, der Art der Fragen und der Zielsetzung der Befragung voneinander unterscheiden. Einen Überblick geben z. B. Hopf (2013), Lamnek (2010), Gläser & Laudel (2006: 36ff.).

Informationsbasis“ zu schaffen (2006: 194), während bei anderen schon direkt am Material selbst Kategorien erarbeitet werden, so z. B. bei Schmidt (2010).

Der Ablauf einer systematischen Analyse wird in verschiedene Schritte unterteilt. Für die vorliegende Untersuchung wurde dabei besonders auf die Analyse von Leitfadeninterviews in fünf Schritten nach Schmidt (2010 und 2013) sowie die Technik der Zusammenfassung und induktiver Kategorienbildung nach Mayring (2010: 67ff.) zurückgegriffen.

Für die Materialreduzierung auf dem Weg zu einer höheren Abstraktionsebene formuliert Mayring sehr detaillierte Regeln für die einzelnen Verarbeitungsstufen, die grob den Prinzipien der *Paraphrasierung*, *Generalisierung* und *Reduktion* zuzuordnen sind (2010: 70)²¹. Allerdings räumt er ein, dass bei großen Materialmengen auch mehrere Analyseschritte zusammengefasst werden können (Mayring 2010: 68), z. B. dadurch, dass nicht alles paraphrasiert, sondern von den Textstellen gleich das gewünschte Abstraktionsniveau abgeleitet wird (2010: 69).

Schmidt beschreibt eine Auswertungsstrategie in fünf Schritten:

- Entwicklung von Auswertungskategorien aus dem Material: Themen und Aspekte, die für die Fragestellung relevant sind, werden unter Überschriften zusammengefasst und zunächst vagen Kategorien zugeordnet.
- Erstellen eines Auswertungsleitfadens/Codierleitfadens mit Hilfe der so erarbeiteten Auswertungskategorien
- Codierung des gesamten Materials
- Quantifizierende Zusammenstellung der Ergebnisse in Form einer tabellarischen Übersicht
- Vertiefende Interpretationen einzelner Fälle/Transkripte
(Schmidt 2010, 2013, vgl. auch Werner 2013: 137f.)

Für die Auswertung des Interviewmaterials wurden in der vorliegenden Arbeit Passagen paraphrasiert oder direkt zu Kernaussagen zusammengefasst und in einem zweiten Schritt Kategorien zugeordnet. Im Vergleich der Interviews wurde daraus ein Kategoriensystem entwickelt. Eine genauere Beschreibung des Vorgehens folgt in Kapitel 5.3.4.

5.3 Datenerhebung und Auswertung

5.3.1 Auswahl der Interviewpartnerinnen

Anders als bei quantitativen Verfahren ist für die Auswahl der untersuchten Fälle in der qualitativen Forschung weniger die statistische Repräsentativität der Stichprobe bezüglich einer

²¹ Die inhaltstragenden Bestandteile des Ursprungtextes werden zunächst auf eine einheitliche Sprachebene und in eine grammatikalische Kurzform gebracht. Im zweiten Schritt wird stärker abstrahiert und verallgemeinert ggf. unter Zuhilfenahme theoretischer Vorannahmen. Um aus dem so gewonnenen Material Kategorien zu bilden, werden in der Phase der Reduktion bedeutungsgleiche Passagen gestrichen, unwesentliche Passagen gestrichen und inhaltlich zentrale beibehalten (Selektion), ähnliche Aussagen gebündelt sowie unterschiedliche Aussagen über den selben Gegenstand zusammengefasst. Soll ein noch höheres Abstraktionsniveau erreicht werden, werden die Schritte der Reduktion auf das so gewonnene Kategoriensystem erneut angewendet und Hauptkategorien gebildet (Mayring 2010: 69f.).

zuvor festgelegten Grundgesamtheit ausschlaggebend, als die „Relevanz der untersuchten Subjekte für das Thema [...], d.h. die inhaltliche Repräsentation“ (Mayer 2012: 39). Typisch ist dabei, dass Fallauswahl und Theoriebildung eng verknüpft sind (Werner 2013: 131): Beim *theoretischen Sampling* wird die Stichprobe sogar noch während der Erhebungsphase erweitert und angepasst (Mayer 2012: 39). Aber auch die Festlegung der Samplestruktur vor Beginn der Untersuchung ist möglich. Um die Auswahl zu begründen werden bestimmte Kriterien festgesetzt, die „sich aus der Fragestellung der Untersuchung, theoretischen Vorüberlegungen sowie anderen Studien“ (Mayer 2012: 39) ergeben.

Für die hier vorliegende Untersuchung wurde dieser Weg gewählt, da er sich im Rahmen der Bearbeitungszeit als praktischer, da besser planbar, erwies. Ebenfalls zum Teil aus pragmatischen Gründen fiel die Wahl auf das Bibliothekssystem der Freien Universität Berlin. Zum einen, da für mich dort bereits eine gewisse Vertrautheit mit Strukturen und Systemen (vgl. Kapitel 4) bestand und zum andern, da die Thematik selbst bereits auf Leitungsebene als relevant und aktuell erkannt wurde und somit auf große Kooperationsbereitschaft gesetzt werden konnte. Da die einzelnen Bibliotheken, wie oben beschrieben (Kapitel 4.2), über unterschiedliche Modelle und Voraussetzungen für die Vor-Ort-Auskunft verfügen, erwies sich das Bibliothekssystem außerdem als durchaus vielfältiges und heterogenes Forschungsfeld.

Als potenzielle Interviewpartner/-innen wurden alle Personen, die regelmäßig einen Auskunftspunkt in einer Bibliothek besetzen, in Betracht gezogen, in Bibliotheken mit nur einer Servicetheke auch die dort tätigen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen. Die Kontaktaufnahme erfolgte dafür zum Teil über die Bibliotheksleiter und -leiterinnen²², oder auf direktem Weg, persönlich oder telefonisch. Insgesamt kamen auf diesem Weg 17 Interviews mit 18 Bibliothekarinnen aus acht verschiedenen Bibliotheken zustande. Vier der Interviewpartnerinnen haben den Abschluss zur Fachangestellten für Medien- und Informationsdienste, die Mehrheit einen Diplom- oder Bachelorabschluss. Obwohl der Prozess eines „Wandels“ eigentlich die Veränderung über eine gewisse Zeitspanne impliziert, wurde sich bewusst dafür entschieden, auch Auskunftsbibliothekarinnen mit vergleichsweise geringer Berufserfahrung zu interviewen. In diesen Fällen wird zwar der Kontrast in der Arbeitsweise nicht im eigenen Berufsalltag erlebt, dennoch stellen die Wahrnehmung und die Einschätzung der jüngeren Mitarbeiterinnen eine Bereicherung für das Themenfeld dar.

5.3.2 Durchführen der Interviews

Für die Durchführung leitfadengestützter Interviews ist es zunächst nötig, aus den Forschungsfragen für die Gesprächssituation angepasste Leitfadenfragen zu entwickeln, die sich auf den Alltag der Befragten beziehen. Wichtig dabei ist die Formulierung offener Fragen, die zur Erzählanregung dienen (vgl. Gläser & Laudel 2006: 138ff. für weitere Kriterien und eine umfangreiche Darstellung der Leitfadenkonstruktion). Ein so entwickelter Fragenkatalog wurde in zwei Probeinterviews eingesetzt und geringfügig modifiziert bzw. ergänzt. Für diese Vorstudie stellten sich zwei Bibliothekarinnen zur Verfügung, die aus der gleichen Gruppe

²² Diese gaben den Aufruf dann an die relevante Personengruppe weiter, meldeten mir Interessierte, oder stellten den Kontakt her.

(Auskunftsbibliothekare/-innen im Bibliothekssystem der FU) stammen, wie die Interviewten der Hauptuntersuchung. Dadurch waren die Pretests sehr gut geeignet, nicht nur die Struktur des Interviews, sondern auch die inhaltliche Zusammenstellung der Fragen zu überprüfen.

Der entstandene Leitfaden liegt in einer kurzen und einer langen Version (mit ausformulierten Fragen und ergänzenden Nachfragen) vor, siehe Anhang 9. In den Interviews wurde meist nur die Kurzfassung verwendet und je nach Gesprächspartnerin auch relativ frei auf die verschiedenen Themengebiete eingegangen.

Zu Beginn des Interviews wurden alle Teilnehmerinnen außerdem noch einmal kurz über den Gegenstand der Untersuchung informiert und besonders darauf hingewiesen, dass Schilderungen persönlicher Erlebnisse und Eindrücke erwünscht sind und die strikte Abfolge der Fragen zweitrangig ist.

Die Interviews fanden zwischen dem 09. und 26. März 2015 statt und wurden mit einem Tonaufnahmegerät mitgeschnitten. Die Dauer der Gespräche variierte zwischen dreißig und sechzig Minuten.

5.3.3 Transkription

Die Interviews wurden im nächsten Schritt mit Hilfe der Software f5transkript²³ transkribiert.

Für die Transkription von Interviews gibt es keine allgemein etablierten Regeln, da die benötigte Detailliertheit der Verschriftlichung immer stark vom Untersuchungsziel abhängt (Gläser & Laudel 2006: 188). Die hier gewählte Transkriptionstiefe beschränkt sich daher auf die verbalen Inhalte. Da für die Fragestellung keine Untersuchung prosodischer oder paraverbalen Merkmale nötig oder vorgesehen war, wurde von deren Darstellung abgesehen. Auch auf eine wortwörtliche Verschriftlichung wurde zugunsten einer stärker selektiven und glättenden Transkription verzichtet: unvollständige Sätze, Neuformulierungen, Füllwörter (*äh, also, eben, einfach, sozusagen* etc.) wurden in der Regel nicht transkribiert. Grammatikalisch wurden die Äußerungen teilweise der Schriftsprache angepasst.

Inhaltlich gekürzt bzw. paraphrasiert wurden zum größten Teil meine Fragen als Interviewerin, da sich diese von Interview zu Interview stark ähneln und nur als Anstoß dienen für die Äußerungen, denen das eigentliche Interesse der Untersuchung gilt. Genauso wurde die Anfangspassage zum Hintergrund der Interviewten (vgl. Leitfadenfrage A) in Stichworten zusammengefasst. Inhaltliche wenig relevante Teile wurden ausgelassen oder paraphrasiert. Nachfragen oder Zwischenfragen (sowohl der Interviewerin also auch der Interviewpartnerinnen) wurden ebenfalls teilweise ausgelassen, wenn sie für das Verständnis und die Abfolge nicht zwingend erforderlich sind und keinen Themawechsel einleiten.

Die Namen der Interviewpartnerinnen wurden durch Pseudonyme²⁴ ersetzt, ebenso wurden weitere Personennamen und andere Namen²⁵, die eine eindeutige Identifizierung der

²³ <http://audiotranskription.de> (zuletzt geprüft am 31.01.2016)

²⁴ aus: Liste der häufigsten Familiennamen in Deutschland (Wikipedia: http://de.wikipedia.org/wiki/Liste_der_h%C3%A4ufigsten_Familiennamen_in_Deutschland, zuletzt geprüft am 31.01.2016)

²⁵ Hier sind z. B. die Namen der Bibliotheken (stattdessen verwendet: *Bibliothek A, Bibliothek B*, etc.), von Fächerbezeichnungen (fiktives Beispiel: statt „bei Medizinern“ z. B. *bei [Fach]-Wissenschaftlern*), Namen von Programmen oder Datenbanken (z. B. statt „Citavi“ *Literaturverwaltungsprogramm [...]*) gemeint.

Interviewten oder der Bibliothek gestatten würden, entweder ausgelassen, umschrieben oder ersetzt.

Die folgenden Zeichen kamen außerdem zum Einsatz:

- [...] Auslassungen: Namen, unwesentliche Ergänzungen/Bemerkungen
- [] Ergänzungen: zum Verständnis, z. B. statt „hinter“ [*zum Kopiergerät*]
- ... für unvollständige Sätze oder Zögern
- „“ Verwendung direkter Rede
- , ‘ Zitieren eigener, fremder, hypothetischer Gedanken

Die nach diesen Regeln erstellten Transkripte wurden anschließend in Sinneinheiten unterteilt und diese für die Analyse nummeriert. Diese Abschnittsnummern werden in Kapitel 6 für das Zitieren relevanter Textstellen verwendet, dabei steht z. B. I03-045 für Abschnitt 45 aus dem dritten Interview.²⁶

5.3.4 Auswertung

Die strukturierten Transkripte wurden dann in einer Tabelle weiterverarbeitet. Zunächst wurden die Interviews einzeln betrachtet und jeder inhaltlich relevante Abschnitt paraphrasiert oder mit einer schon abstrahierten Kernaussage versehen. Zu diesen wurden im zweiten Schritt Kategorien gebildet, die sich grob an den Fragen des Leitfadens orientierten. Nach einem Durchgang für die ersten drei Interviews wurden die so gebildeten Kategorien überarbeitet und angeglichen, eine Übersicht findet sich in Tabelle (1).

Namen die nicht spezifisch sind für eine Bibliothek, wie z. B. der Kopierdienstleister *Ricoh*, oder Markennamen die nur als Beispiele dienen (*UTB*, *Springer Link*), sind davon ausgenommen und bleiben bestehen. Ebenso erwies es sich als nicht praktikabel, in allen Äußerungen – besonders der Interviewpartnerinnen aus den Fachbibliotheken – die „Universitätsbibliothek“ mit *Bibliothek XY* zu ersetzen: auch diese bleibt daher in den meisten Fällen die *UB*.

²⁶ Die Transkripte waren Teil der Prüfungsleistung, auf die diese Arbeit zurückgeht, werden aber aus Gründen des Datenschutzes nicht veröffentlicht.

<p>persönlicher Umgang/Einstellung Geschwindigkeit/Fülle der Veränderungen generell Geschwindigkeit/Fülle der Veränderungen: Schritt halten</p> <p>Kontrast: Arbeitsmittel Kontrast: Arbeitsweise Kontrast: Ausbildungsinhalte</p> <p>Problem Informationen dauerhaft im Gedächtnis zu behalten</p> <p>auf dem Laufenden bleiben auf dem Laufenden bleiben: Priorität</p> <p>KollegInnen: Alter KollegInnen: Einstellung/Verhalten KollegInnen: Kenntnisse</p> <p>Auskunftstätigkeit im Beruf</p> <p>Zukunft Zukunft Auskunft Zukunft Bibliothek Zukunft persönlich</p> <p>NutzerInnen: Erwartungen/Verhalten generell NutzerInnen: Rechercheverhalten NutzerInnen: E-Ressourcen/Internet NutzerInnen: Typen Zusammenarbeit mit NutzerInnen eigenes Verhalten geg. NutzerInnen</p>	<p>OPAC (+) [<i>Vorteile</i>] OPAC/Primo OPAC/Primo: NutzerInnen Primo Primo (-) [<i>Nachteile/Kritik</i>] Primo (+) [<i>Vorteile</i>] Fragen: Primo</p> <p>Umgang mit Problemfällen</p> <p>Auskunftsgespräch (-) [<i>misslungen, frustrierend</i>] Auskunftsgespräch (+) [<i>erfolgreich, zufriedenstellend</i>]</p> <p>Copy/Print/Scan Datenbanken eigene Geräte Software/Literaturverwaltung Thin Clients WLAN/VPN/Eduroam</p> <p>Zugriff E-Ressource Zugriff E-Ressource: Anbieteroberfläche Zugriff E-Ressource: Zugriffsrechte/Nutzergruppen</p> <p>Fragen zur Interpretation von Quellenangaben Fragen: sonstiges Fragen: Technisches/Bedienung Fragen: thematisch Fragen: Veränderungen Fragen: Zugriff E-Ressource Fragen: Zugriff/Verfügbarkeit</p>
--	---

Tabelle (1) Gesamtübersicht: Kategorien für die inhaltliche Auswertung

Mit diesen thematischen Überschriften wurden die restlichen Interviews analysiert.²⁷ Teilweise wurde dabei auch eine Aussage mehreren Kategorien zugeordnet, falls das inhaltlich erforderlich erschien. Ein Auswertungsbeispiel in tabellarischer Darstellung findet sich in Tabelle (2).

²⁷ Die Gesamttabelle der Auswertung (sowie die tabellarischen Darstellungen der Feinanalyse) lag der Prüfungsarbeit auf CD-ROM bei, wird aber aus Gründen des Datenschutzes nicht veröffentlicht.

Nr.	Transkript	Kernaussage/ Paraphrase	Thema/ Kategorie
I04-025	Auf jeden Fall zufriedenstellend ist, dass die Online-Ressourcen gleichzeitig mit den Printbeständen des Bibliothekssystems abge- sucht werden können. Und im Idealfall es zu einer Zeitersparnis kommt in der Recherchephase. Das ist auf jeden Fall der Vorteil schlechthin.	Bestände gleichzeitig absuchen, Zeitersparnis	Primo (+)
I06-018	Was sicherlich für die Nutzer auch sehr zufriedenstellend ist, dass sie in vielen Fällen direkt, gerade bei Zeitschriftenaufsätzen, an die Volltexte gelangen, dass sie direkt entscheiden können, ‚Das ist relevant für mich, das ist nicht relevant.‘ Nicht wie früher, man hat das dann vielleicht bestellt, dann hat man es angelesen und es war etwas ganz anderes, als man sich eigentlich erwartet hatte. Das ist sicherlich sehr positiv.	direkt zum Volltext bei Artikeln	Primo (+)
I06-019	Auch dass der Nutzer nicht mehr entscheiden muss, das ist etwas Selbständiges, das ist etwas Unselbständiges, das er sucht. Diese Vorüberlegung zu treffen, dass das wegfällt, das macht ihm sicher- lich auch vieles einfacher.	Vorüberlegung selbstän- dig/unselbständig fällt für NutzerInnen weg	Primo (+)
I07-020	Wenn es funktioniert, dann kommt man auch an seine Volltexte und Zeitschriftenaufsätze, man kann intuitiv eintippen – klar ist es immer besser, wenn man sich beim Recherchieren besser auskennt, dass man die Zeitersparnis auch hat, aber für jemanden der erst mal anfängt zu Recherchieren, um sich einen Überblick zu verschaffen ist so ein Portal gut. Dass man die Ressourcen zusammenpackt, die man hat, die Bestände und die Lizenzen für die Datenbanken.	man kann intuitiv eintippen	Primo (+)
I08-014	Und dass man besser filtern kann, dass man wirklich gezielt etwas ausschließen kann, oder dazu nehmen kann, das finde ich bei Pri- mo schöner und einfacher zu finden, als im FU-Katalog: Mit der Leiste links zum An- und Abklicken, das sieht man ja in anderen Katalogen auch, die man privat nutzt und ich glaube da ist die Ver- knüpfung einfach leichter, jedenfalls bei den Jüngeren.	Filtern: schöner, einfa- cher, erinnert an andere Kataloge/ Suchmaschinen	Primo (+)

Tabelle (2) Auswertungsbeispiel:

Auszug aus der Kategorie „Positives am Discovery Portal Primo“

Da sich das Material als sehr umfangreich herausstellte, wurde für die genauere Analyse der Fokus reduziert und einige Kategorien nicht detailliert untersucht.

Um die Auswirkungen von Veränderungen der Arbeitsmittel und Arbeitsabläufe auf Auskunftsbibliothekarinnen und -bibliothekare näher zu beleuchten, wurde exemplarisch deren Nutzung und Einstellung zum Discovery Portal Primo bzw. OPAC ausgewählt. Die Themenbereiche Datenbanken, Zugriff auf Elektronische Ressourcen, eigene Endgeräte, Verbindung über VPN/Eduroam, Kopieren/Drucken/Scannen wurden nur dann einbezogen, wenn die Aussagen für einen allgemeineren Kontext relevant waren.

Ein Themenfeld, das sich bei der Untersuchung der bibliothekarischen Perspektive als relevant herausstellte, war die Charakterisierung eines Auskunftsgesprächs als erfolgreich und zufriedenstellend oder nicht erfolgreich und frustrierend, sowie der persönliche Umgang mit Problemfällen in der Auskunftssituation selbst.

Außerdem wurden die Interaktion zwischen Nutzern/-innen und Bibliothekaren/-innen sowie wahrgenommene Veränderungen im Nutzerverhalten näher untersucht.

Schließlich wurden die Transkripte noch hinsichtlich der generellen Einstellung der Interviewpartnerinnen zum digitalen Wandel, den Veränderungen im beruflichen Alltag,

teilweise im Vergleich zu früheren Arbeitsabläufen und -inhalten, sowie zu den damit verbundenen Anforderungen analysiert.

Für diese Fragestellungen wurden in jeweils eigenen Tabellen ggf. zusätzliche, feinere thematische Kategorien gebildet, siehe Beispiel in Tabelle (3).

Nr.	Transkript	Kernaussage/ Paraphrase	Thema/ Kategorie	(+)	(-)	Kategorie Aus- kunftsgespräche
103-055	Also, wenn es sehr aufwendige Sachen sind und wenn sich die Leute dann bedanken und das zu schätzen wissen. Das kommt ja auch ab und an mal vor. Ist nicht die Regel, aber ab und an bedankt sich jemand.	aufwendige Sachen, Dank	Auskunftsgespräch (+)	Dank		Interaktion & Kommunikation & Atmosphäre
104-082	Und wenn das nicht der Fall ist, dann weiß ich wenigstens: „Ok aber ich habe ihm Alternativen aufgezeigt“. Das ist dann auch eine für mich befriedigende Situation, dass ich meine ja das war gut.	positiv: Alternativen zur optimalen Lösung	Auskunftsgespräch (+)	Alternative		Problemlösung/ Fragestellung
105-012	Ja, schon durchaus. Dass ich dann nicht so recht weiß: Woran liegt es jetzt eigentlich wirklich? Kann ich das beurteilen? – Ich kann es eigentlich nicht beurteilen. Das ist manchmal für beide Seiten so, dass man nicht zu einem befriedigenden Ergebnis wirklich kommt. Das ist schon so.	schwer zu beurteilen, woran liegen Probleme	Zugriff Ressource; Auskunftsgespräch (-)		Problem selbst nicht erklären können	Problemlösung/ Fragestellung
105-063	Entweder, wenn es konkret um Bücher oder Zeitschriften geht, ich ihm konkret sagen kann „Ja, das haben wir hier und Sie finden es da und dort.“	konkreten Literaturwunsch der NutzerInnen positiv beantworten	Auskunftsgespräch (+)	exakte Lösung/ Wunsch		Problemlösung/ Fragestellung
107-069	Da so die Ungeduld eines Benutzers, der dann denkt so „Auf Knopfdruck müssen die das doch gleich alles haben! Und online als Volltext muss das sein.“ Dass diese Erwartungshaltung immer mehr zunimmt, dass es als Online-Ressource, als Volltext vorhanden ist und von überall her abrufbar.	NutzerInnen erwarten, dass alles auf Knopfdruck, online, im Volltext da sein muss	Auskunftsgespräch (-)		NutzerInnen: ungeduldig, kein Verständnis, hohe Erwartungen	Interaktion & Kommunikation & Atmosphäre
109-055	Oder wenn sie gesagt haben „Das wusste ich jetzt noch nicht.“, wenn sie das richtig äußern. Wenn man ihnen irgendetwas gezeigt hat, was sie noch gar nicht kannten.	NutzerInnen konnten etwas Neues lernen	Auskunftsgespräch (+)	Lerneffekt/ Zusammenarbeit		Interaktion & Kommunikation & Atmosphäre
113-048	Wenn man etwas gar nicht klären kann, was aber eher selten vorkommt.	keine Klärung der Frage möglich	Auskunftsgespräch (-)		keine Lösung	Problemlösung/ Fragestellung

Tabelle (3) Auswertungsbeispiel Feinanalyse:
Merkmale positiv oder negativ verlaufener Auskunftsgespräche

6 Ergebnisse der qualitativen Analyse

6.1 Veränderungen der Nachweis- und Rechercheinstrumente (am Beispiel OPAC / Discovery System)

Wie bereits in Kapitel 3.4 beschrieben, ist der Katalog als zentrales Arbeits- und Nachweisinstrument in Bibliotheken auch für die Auskunft von besonderer Bedeutung. Im Umgang mit Veränderungen, die sich durch fortschreitende Entwicklungen in der Verwaltung, Präsentation und Aufbereitung von (bibliothekarischen) Metadaten für die Auskunftssituation ergeben, lässt sich beispielhaft die Auswirkung des digitalen Wandels auf die Auskunftstätigkeit und die Auskunftsbibliothekare und -bibliothekarinnen beobachten.

6.1.1 Nutzung und Veränderungen für die Auskunftssituation

Die Nutzung von Discovery Portal (Primo) und OPAC in der Auskunftssituation fällt bei den 18 interviewten Bibliothekarinnen unterschiedlich aus. Die meisten nutzen beide Möglichkeiten zu verschiedenen Zwecken, wählen also bewusst je nach Fragestellung das für sie besser taugliche Rechercheinstrument, bzw. orientieren sich an der Anfrage der Nutzerin/des Nutzers. Einige präferieren klar den FU-Katalog und verwenden Primo wenig (I03-005, I10-006, I11-004, I12-005). Von vielen wird die Vertrautheit mit dem OPAC sowie Gewohnheit allgemein als Grund für die weitere parallele Nutzung oder präferierte Nutzung angegeben (I08-005, I12-008, I14-008, I16-004). Gerade die jüngeren Teilnehmerinnen der Studie äußern sich häufig neutraler, da sie schon Zeit ihres Berufslebens beide Suchmöglichkeiten kennen und verwenden (I01-039, I09-004) oder – wie in einem Fall – erst seit kurzer Zeit im Bibliothekssystem der FU arbeiten, und sich schon bewusst nicht mehr auf den OPAC eingelassen haben (I16-003).

Für die Auskunftstätigkeit an sich beobachten die Befragten einige Veränderungen im Zusammenhang mit dem Einsatz eines Discovery Systems:

Durch das parallele Angebot von Discovery Portal und OPAC muss im Auskunftsgespräch zunächst geklärt werden, wo der Nutzer oder die Nutzerin selbst gesucht hat, damit gezielt auf die jeweiligen Probleme eingegangen werden kann (I04-003, I05-003, I13-008). Durch das breite Angebot an elektronischen Ressourcen kommen vermehrt technische Fragen zu deren Benutzbarkeit an der Auskunft an, d.h. die eigentlichen Probleme stellen sich dann nicht innerhalb von Primo, sondern teilweise auf anderen Plattformen oder beziehen sich auf die Verwendungsmöglichkeiten auf entsprechenden Endgeräten (I06-005, I09-018, I12-020, I13-003, I14-016, I15-018). Die Beratung wird dadurch teilweise als aufwendiger empfunden, da die Möglichkeiten vielfältiger sind:

Das ist schon mit der ganzen Suche natürlich ein bisschen komplizierter, weil man immer schauen muss, welche Treffermenge haben die denn da, [...] Es ist schon dadurch ein bisschen so, dass man selber gucken muss, die Suche erst mal nachvollziehen muss um dann die Frage beantworten zu können. Dadurch finde ich ist es schon im Aufwand immer noch meistens ein bisschen größer als früher. (I05-007)

Die Fragen der Nutzerinnen und Nutzer haben sich allerdings nur geringfügig verändert. Es treten wenig Fragen zur spezifischen Bedienung von Primo auf (I01-038, I10-009, I17-008). Die häufigsten Anfragen beziehen sich auf die Darstellung der Standorte oder die Zugriffsmöglichkeiten auf Online Ressourcen aus Primo heraus. Fragen zur Erreichbarkeit elektronischer Volltexte haben insgesamt stark zugenommen (I01-029, I04-009, I05-009, I06-024, I08-016, I09-005).

Generell stellen viele der Bibliothekarinnen fest, dass es sich in der Auskunftssituation vor Ort meistens um formale Suchen handelt. Die Nutzer und Nutzerinnen bringen schon konkrete Angaben mit und suchen eine bestimmte Publikation, stellen also Fragen zur Signatur, zum Standort oder generell zu den Zugriffsmöglichkeiten, während thematische Anfragen seltener an die Auskunft herangetragen werden, z. B. I01-026, I03-016, I12-017, I15-014, I16-008, I17-006 und:

Die absolute Standardfrage ist sowieso ‚Ich suche ein Buch.‘ und die kann man mit allen Katalogen beantworten. (I11-013)

Fragen, die sich auf die Anzeige bestimmter Informationen beziehen bzw. darauf, dass eine Information, wie der genaue Standort eines Mediums, auf der Suchoberfläche nicht gefunden wird, werden von vielen der Interviewten besonders in Verbindung mit Primo thematisiert (I04-004, I04-010, I13-006, I14-015, I15-013). Diese Fragestellungen sind aber nicht ausschließlich in Verbindung mit dem Discovery Tool anzutreffen, sondern treten z. B. ebenso bei Fragen zum Zugriff auf Elektronische Ressourcen über einen entsprechenden Link (I08-018), bei bibliographischen Datenbanken (I11-017) oder auf den Websites der Anbieter von Elektronischen Ressourcen (I13-027) auf. Je nach eigener Interpretation wird diese Problematik daher als mehr oder weniger charakteristisches Problem des Discovery Tools betrachtet:

Ich habe das Gefühl, es sind so oder so die selben Probleme: Die Leute sehen einfach bestimmte Dinge nicht, wo man draufklicken kann. Oder es wird ihnen nicht klar, was die Dinge bedeuten, die da stehen. Und das ist so oder so: Im OPAC ist es dasselbe wie in Primo. Da steht dann ein Bibliotheksname, dann wissen sie nicht, dass man das anklicken kann. Das sind immer Fragen, die mit der Benutzung der Maschine zu tun haben, die Maschine erklärt sich nicht selbst. Und das ist für mich kein Unterschied, ob sie den OPAC nicht verstehen oder ob sie Primo nicht verstehen. (I09-004)

6.1.2 Discovery Tool und OPAC: Vorbehalte, Lob, Nutzerverhalten

Die Darstellung an sich ist auch einer der häufig genannten Kritikpunkte der Bibliothekarinnen selbst an Primo und ein Grund, warum der OPAC von manchen bevorzugt wird:

- Der OPAC ist „optisch gefälliger.“ (I14-010)
- Primo ist „in der ganzen Darstellung [...] noch nicht sehr benutzerfreundlich.“ (I05-039)
- „Die Maske war für mich und die Kollegen ein bisschen gewöhnungsbedürftig, also die Darstellung: zu klein, zu unübersichtlich.“ (I14-007)
- „Ich finde das im FU-Bild auch zu klein oder irgendwas ist nicht so plakativ oder hervorgehoben, dass es gleich ins Auge springt.“ (I15-027)

Andere sehen gerade darin einen der Vorteile des Discovery Tools:

Und ich finde es von der Optik her schöner anzusehen. Das macht mehr Spaß mit etwas zu arbeiten, das man schön findet, als so ein oller OPAC. (I09-011)

Vorbehalte gegenüber Primo zeigen sich von Seiten der interviewten Bibliothekarinnen außerdem bezüglich der fehlenden oder irreführenden Anzeige bestimmter Informationen, der großen Treffermenge, der Filter- und Rankingfunktionen, der Notwendigkeit andere Recherchestrategien einzusetzen, der Menge und Qualität der enthaltenen Daten, der Treffergenauigkeit bzw. Unzuverlässigkeit und besonders der als unzureichend empfundenen Verfügbarkeitsanzeige elektronischer Ressourcen.

Es wird kritisiert, dass manche Informationen, die im OPAC vorhanden sind, in Primo nicht, oder schlechter sichtbar dargestellt werden (I10-019, I12-005), außerdem fällt die Reihenfolge der Exemplarauflistung (I08-009) sowie die Verwendung von nicht selbsterklärenden Abkürzungen (I07-024) negativ auf.

Die hohe Anzahl an Treffern auf eine Suchanfrage wird von einigen als besondere Herausforderung gesehen: „Die Fülle, die dahinter steht ist dann schon fast zu groß“ (I02-023). Man fühlt sich von der Flut der Informationen erschlagen (I14-006), überfordert (I16-015) oder zweifelt angesichts der Trefferzahl an den eigenen Recherchestrategien (I17-015). Auch für Nutzerinnen und Nutzer diagnostiziert eine der Bibliothekarinnen hier die „Primo Hürde“:

Und es sind auch viele Fragen dazugekommen, die eigentlich ganz simple Fragen sind: „Ich suche ein ganz bestimmtes Buch, wo steht das hier im Haus?“ Wo man eigentlich klassischerweise gesagt hätte: Katalogfrage, gar kein Problem, kann der Nutzer ganz leicht recherchieren, wo das im Haus steht und ob es verfügbar ist. Da scheint er inzwischen manchmal nicht so recht über die Primo-Hürde zu kommen. Ich glaube, das liegt vielfach daran, dass er in Treffern ersäuft und das was er tatsächlich gesucht hat, dieses eine bestimmte Buch, in dieser Treffermenge nicht mehr wiederfindet und dann abbricht bzw. beim nächsten Mal gar nicht erst anfängt und lieber kommt und direkt fragt. (I06-006)

Auch die charakteristischen Merkmale der Suche in Discovery Tools werden nicht immer als nützlich empfunden: Die Eingrenzung über Facetten liefert teilweise ungewünschte Ergebnisse (I12-012, I16-015) und auch das Ranking erweist sich unter Umständen als Hindernis, da selbst bei einer exakten Suche der gewünschte Treffer nicht unbedingt an erster Stelle steht (I14-023).

Die Umstellung auf eine andere Art der Recherche fällt manchmal schwer. Es führt beispielsweise nicht immer der selbe Weg zum Ziel (I05-039) und die Suchmöglichkeiten werden im Vergleich zu den detaillierteren Oberflächen einzelner Datenbanken teilweise als weniger exakt und effizient beschrieben:

Die Recherche in Primo ist nicht sehr komfortabel. Ich sage immer ‚Google‘. Man muss sich umgewöhnen. Ich kann dann die Tröge nehmen, ich sage immer ‚Kaufhausmentalität‘, da nehme ich eben den Trog und wühle durch, aber ich weiß nie, ob ich das erwische, was ich wirklich haben möchte. (I15-009)

Allein durch den Umfang und die Heterogenität der enthaltenen Daten zeigt sich ein weiterer wesentlicher Unterschied zwischen Discovery Tool und klassischem OPAC, der sich auch auf die Möglichkeiten und Grenzen der eigenen Expertise auswirkt:

Das hat man im OPAC nicht, da hat man die OPAC-Oberfläche und wenn man das verstanden hat, dann hat man schon was geschafft und bei Primo hört es irgendwie nicht auf, weil man dann wieder beim nächsten Anbieter landet, wo man das wieder neu begreifen muss. (I09-016)

Gerade die Vielfalt der Daten und Datenquellen verunsichert einige der Befragten. Unsicherheit bezüglich des Inhalts von Primo führt dann zu Unsicherheit bezüglich der Rechercheergebnisse (I09-014). Manchmal so weit, dass selbst bei einem für die Nutzerin/den Nutzer positiven Ergebnis noch Zweifel zurückbleiben, ob auch wirklich alle gewünschten und verfügbaren Treffer gefunden wurden (I02-033, I04-026).

Die Qualität der Metadaten und die fehlende Möglichkeit, diese selbst zu verbessern wird ebenfalls kritisiert und die Vorteile von Quantität ohne Rücksicht auf die Qualität angezweifelt:

Und was ich total unbefriedigend dabei finde ist, dass wir uns mit vielen elektronischen Angeboten eine sehr unsaubere Datenstruktur gerade reingeholt haben [...] wir erschlagen unsere Nutzer mit Datenmengen, Hauptsache Millionen von Datensätzen, aber die Qualität der Datensätze ist mitunter sehr fragwürdig. Weil wir sie aus anderen Quellen, Primo Central, dazu nehmen, und selber im Grunde keine Möglichkeit haben, sie noch auf eine gewisse Qualität anzuheben. Das finde ich extrem unbefriedigend, weil das nicht das ist was der Nutzer vielleicht von Bibliothek erwartet. Und da muss man auch gucken in wie weit man Menge toleriert in mäßiger Qualität oder irgendwann sagt, vielleicht doch eine kleiner Menge, aber dafür stimmt die Qualität. (I06-092)

Außerdem bemängeln einige der Interviewten die unzureichende Treffergenauigkeit und die generelle Unzuverlässigkeit von Primo (I12-014). Die Trefferquote lässt sich nicht immer aus den verwendeten Suchtermen erklären (I04-018, I14-023), was im Gegensatz dazu beim OPAC durchaus gegeben war:

Das ist eben eine Datenbankabfrage gewesen, da konnte man mit Logik auch erklären, warum gewissen Dinge angezeigt werden, währenddessen ich jetzt das nicht mehr erklären kann, sondern sagen kann „OK, es gibt hier Dinge, irgendwoher muss ja der Treffer kommen, sonst würden wir ihn nicht angezeigt bekommen, aber ich kann Ihnen nicht erklären wieso.“ (I04-019)

Besonders für die Suche nach Zeitschriften (I14-020) oder Printbeständen (I06-022, I17-014) wird das Suchergebnis als wenig zufriedenstellend wahrgenommen. Auch Unterschiede in der Trefferanzeige bei einer Wiederholung der Anfrage mit den gleichen Suchbegriffen fällt negativ auf (I02-032); ebenso die fehlende Beständigkeit aufgrund abgelaufener Lizenzen, die frustrieren kann und die Auskunftsbibliothekarinnen und -bibliothekare in Erklärungsnot bringt (I07-091). Eine der Interviewpartnerinnen vergleicht Primo ob dieser Launenhaftigkeit mit einer „Diva“ (I02-036):

Primo ist für mich wie ein Kollege, der nicht immer gut drauf ist. Der an manchen Tagen einfach nicht so zur Verfügung steht wie an anderen. (I02-031)

Eine von vielen Bibliothekarinnen genannte Problematik ist, dass eine in Primo als verfügbar angezeigte Elektronische Ressource nicht immer auch tatsächlich zum Volltext führt (I07-012, I09-029, I10-007, I11-006, I13-015, I15-015). Wie negativ diese Fälle eingeschätzt werden, ist unterschiedlich: Es ist „verwirrend“ (I10-007), „eine technische Schwierigkeit“, die man als Fehler erkennen und dem Nutzer/der Nutzerin erklären muss (I09-029), „ärgerlich und misslich“ (I11-024), kann zur Verärgerung der Nutzer und Nutzerinnen führen (I07-010), in manchen Fällen sogar bis zur Beschwerde (I13-015). Auch für manche der Bibliothekarinnen selbst entsteht dadurch eine unangenehme Situation:

Das ist eine ganz fürchterliche Sache, dass nicht immer der Zugriff klappt, obwohl man den gewünschten Titel gefunden hat. Da stehe ich manchmal auch da und frage mich, was ich machen muss. (I11-006)

Der Frust bei Primo - es ist ein Frust implementiert - ist, dass nicht alles, was dann angezeigt wird, vorhanden ist. Das ist ein großer Frust. Da denkt man ‚Ah, da habe ich einen Artikel! Da kann ich mir den schnell runter laden!‘ - Nein, aber den muss ich kaufen. Weil Primo den anzeigt, aber es ist keine Ressource, die die UB besitzt. Das finde ich echt furchtbar. (I15-015)

Trotzdem gehört die Anzeige von Aufsätzen und Artikeln und die direkte Erreichbarkeit von elektronischen Ressourcen zu den am häufigsten genannten Vorteilen des Discovery Portals.

Die Artikelsuche ist einfacher geworden und auch die Nutzerinnen und Nutzer haben dazu weniger Fragen als früher, z. B. I06-004, I08-012, I12-006, I13-013, I15-011, I16-005. Für Elektronische Ressourcen generell wird Primo als praktisch bewertet (I06-021, I14-005, I16-005, I17-019): Die Nutzerinnen und Nutzer können auch von zu Hause direkt zugreifen (I14-019), schneller entscheiden, ob eine Quelle für sie relevant ist oder nicht (I06-018) und sind oft bei der ersten Begegnung mit Primo und den Möglichkeiten direkt zum Volltext zu gelangen „begeistert“ (I09-009).

Auch die integrierte Suche nach Print und Online Beständen, nach selbständigen und unselbständigen Publikationen, einschließlich freier Ressourcen wird von den Bibliothekarinnen geschätzt (I07-019, I06-020). Positiv ist die Zeitersparnis in der Recherche (I04-025), dass Nutzer und Nutzerinnen nicht mehr vorher überlegen müssen, ob sie nach selbständiger oder unselbständiger Literatur suchen (I06-019), sowie der große Überblick der dadurch für eine thematische Suche entsteht (I07-018).

Durch die große Menge an Metadaten eignet sich Primo darüber hinaus auch für sehr spezielle Fragestellungen, die sich auf anderem Weg in der Auskunft nicht so leicht oder so schnell beantworten ließen (I14-021). Oder das Discovery Tool kann dazu genutzt werden Titeldaten zu überprüfen (I12-007). Außerdem kommen auch besonders gute Rechercheergebnisse gerade durch die große Menge an Datensätzen, besonders aufbereitete Daten oder die Volltextsuche zu Stande:

Teilweise wird die Suche auch für Nutzer viel, viel einfacher, wenn die entsprechenden Datenbankanbieter ihre Daten richtig aufwerten und dann auch wirklich gute Daten an Primo weitersenden können, dann hat man da auch sehr schöne

Treffer, die man vielleicht so nie bekommen hätte. Und über den OPAC natürlich sowieso nicht. Das sind dann Momente wo man merkt: So soll es sein, und wenn es so wunderbar funktioniert, dann ist es eine klasse Sache. (I04-027)

Auch die Bedienung empfinden manche Bibliothekarinnen als angenehm (I16-012). Primo funktioniert häufig schneller (I09-010). Die Eingabe kann intuitiv erfolgen und das vereinfacht die Bedienung für die Nutzer und Nutzerinnen (I07-020). Besonders für die Endnutzung wird die allgemeine Präsentation in Primo positiv bewertet, da die Oberfläche mit einer Ein-Schlitz-Suche wie bei Internetsuchmaschinen „für die heutige Generation [...] ansprechender“ ist (I17-005) und die Filterfunktionen ebenfalls an andere Internetportale erinnern und so die Benutzbarkeit erleichtern (I08-014).

Nach wie vor nutzen viele der Bibliothekarinnen aber auch den FU-Katalog, meistens für spezielle Anwendungsfälle. Dazu zählen vor allem Fragen zur Signatur, die über eine Indexsuche gelöst werden können (I01-023, I08-008), sowie Bestandsfragen nach einem bestimmten (Print-)Medium oder einer Zeitschrift mit einem sehr allgemeinen Titel (I03-006, I14-011, I15-005).

Außerdem bevorzugen einige der Interviewten die Trennung zwischen OPAC und Digitaler Bibliothek (I10-006, I15-008) oder finden die Darstellung und übersichtlichere Treffermenge im OPAC komfortabler, z. B. I10-006, I15-007 oder:

Wenn ich in den Online-Katalog gehe, entspanne ich mich einfach noch mal.
(I14-008)

Auch bei der Einschätzung des Nutzerverhaltens hinsichtlich OPAC und Primo gehen die Meinungen auseinander. Viele der befragten Bibliothekarinnen geben an, die Recherche der Nutzerinnen und Nutzer finde hauptsächlich über Primo statt (I01-021, I05-004, I12-011, I13-007) und die meisten kämen gut, erstaunlich gut oder gut genug für ihre eigenen Bedürfnisse damit zurecht (I06-004, I07-003, I13-005, I14-013). Andere haben beobachtet, dass auch von jüngeren Nutzerinnen und Nutzern (oder Studentischen Hilfskräften) noch der OPAC verwendet und präferiert wird (I01-024, I08-010, I15-006). Ein Grund für die häufige Nutzung von Primo (zumindest in den Bibliotheksräumen) könnte die Voreinstellung des Discovery Tools an den Rechercheplätzen und Thin Clients sein (I07-003, I13-008). Eine der Interviewten führt die individuelle Präferenz auf unterschiedliche Vorlieben zurück:

Es gibt zwei verschiedene Typen von Nutzern, die einen wollen es ganz klar und schlicht, denen ist die Ansicht vom OPAC lieber, andere finden gerade diese Facettierung in Primo klasse, weil sie das irgendwie an Amazon erinnert, dieser ganze Aufbau: die sind das eher gewohnt, die kommen damit lieber zurecht. Dieses Prinzip: alles unter einem Dach, ich glaube das ist einfach Typenfrage, entweder ist man der oder der Typ. (I01-035)

6.1.3 Zusammenfassung und Verhaltenstypen

Insgesamt decken sich die aus den Interviews gewonnen Ergebnisse zur Nutzung und Einstellung zu OPAC und Discovery Portal mit den bereits in Kapitel 3.4 erörterten Aspekten. Auch in den an der FU bereits angelaufenen Veranstaltungen „Primo für den Auskunftsdienst“, die

im März 2015 stattfanden (vgl. Kapitel 4.2), zeigte sich ein ähnliches Bild unter den Teilnehmern und Teilnehmerinnen²⁸.

- Einige verwenden Primo kaum oder nur sehr selten und haben grundsätzliche Vorbehalte gegen das Discovery Tool bzw. noch wenig eigene praktische Erfahrung.
- Viele nutzen beides parallel und setzten dabei situationsabhängig das Rechercheinstrument ein, das für den Zweck praktischer erscheint oder vertrauter ist. Das ist im Fall einer konkreten Suche nach Büchern und Zeitschriftentiteln meist der OPAC.
- Einige bemühen sich bewusst, fast ausschließlich mit Primo zu arbeiten und entschuldigen sich sogar dafür, dass sie in seltenen Fällen, z. B. wenn es schnell gehen muss, doch auf den FU-Katalog zurückgreifen.
- Wenige, meist jüngere Bibliothekarinnen und Bibliothekare, die noch keine langjährige Erfahrung mit und Gewöhnung an den OPAC hatten, sind dem Discovery Tool sehr zugetan und arbeiten im Großen und Ganzen ohne Vorbehalte, Selbstzweifel und Gewissensbisse mit Primo.

Dieser unterschiedliche Umgang mit den Rechercheinstrumenten, der oft in Verbindung zu unterschiedlichen Kenntnissen und Erfahrungswerten steht, wird auch von den interviewten Bibliothekarinnen angesprochen:

Das ist auch schwer den Mitarbeitern zu vermitteln, dass sie dann mit den Benutzern zusammen Primo einfach mal entdecken. [...] das ist immer schwierig und auch situationsabhängig: Welche Kollegen arbeiten gerade vorne? Wie leicht fällt das denen selber, sich mit neuen Dingen vertraut zu machen? Das ist auch noch mal ein ganz großer Punkt, dass es sehr, sehr unterschiedlich ist und dass der Wissensstand auch einfach sehr unterschiedlich ist. (I08-010)

Die Ressentiments bei meinen Kollegen sind sehr viel größer. Die können Primo nicht ausstehen. Das haben sie sich auf die Fahne geschrieben. Ist vielleicht auch altersabhängig oder so lange mit dem Online-Katalog gearbeitet, das ist erst mal so „Stempel: doof“. (I14-026)

6.2 Schwierigkeiten im Auskunftsgespräch: Einstellung und Vorgehen

An den Schilderungen des persönlichen und praktischen Umgangs mit schwierigeren, nicht sofort zu lösenden Auskunftsfragen lässt sich gut erkennen, welche Rolle dabei die veränderten Anforderungen durch den digitalen Wandel spielen. Noch deutlicher zeigt sich die Einstellung der Interviewten im Kontext der eigenen Erfolgsdefinition: Was charakterisiert ein gelungenes bzw. ein nicht zufriedenstellendes Auskunftsgespräch? Dadurch wird erkennbar,

²⁸ Da sowohl die Interviews als auch die Beobachtung aus drei der Schulungen nicht mit quantitativen Methoden erhoben oder ausgewertet wurden, handelt es sich hier lediglich um eine grobe Einschätzung. Unter den Teilnehmerinnen und Teilnehmern der Primo Schulungen schienen insgesamt mehr strikte Nicht-Primo-Nutzer/-innen vertreten zu sein, als in den durchgeführten Interviews. Da die Interviews schon mit dem Titel „Vor-Ort-Auskunft im digitalen Wandel“ angekündigt wurden, liegt die Vermutung nahe, dass Personen mit einer besonders skeptischen Haltung gegenüber Veränderungen oder Digitalem ggf. an der Teilnahme schon aus diesem Grund nicht interessiert waren.

welche Situationen überhaupt als problematisch eingeschätzt werden, welchen Anspruch die Bibliothekarinnen an sich selbst als Auskunftgebende haben und wie sie in Situationen reagieren, in denen sich tatsächliche oder vermeintliche Defizite im Kenntnisstand bemerkbar machen.

6.2.1 Vorgehen bei Problemfällen

Für Auskunftsfragen, die nicht auf den ersten Blick beantwortet werden können²⁹, zeichnen sich verschiedene Stufen der Herangehensweise ab.

Grundsätzliche Voraussetzung ist für die Bibliothekarinnen zunächst, dass ein Problem erkannt und richtig eingeordnet werden kann, denn nur dann ist es möglich, entsprechend zu reagieren und die richtigen Hinweise zu suchen oder zu geben (I06-048, I09-029). Das ist nicht immer einfach, aber besonders für die Kommunikation mit Nutzerinnen und Nutzern eine große Hilfe, da sich bei bekannten Problemen besser argumentieren lässt und man „guten Gewissens“ auf die Lösung, Alternativen oder andere Ansprechpartner verweisen kann (I05-049).

Die erste praktische Herangehensweise an schwierige Fälle ist so banal wie essenziell: Die Auskunftsbibliothekarinnen sehen sich Probleme zuerst selbst genau an und ziehen ggf. Hilfetexte oder spezifische Informationsmittel zu Rate, wie etwa die Website des Hochschulrechenzentrums bei Problemen mit der Internetverbindung. Außerdem probieren sie Dinge selbst aus und versuchen andere Wege zur Lösung des Problems zu finden, z. B. I02-049, I09-023, I11-023, I12-036 und:

Aus den Erfahrungen hat man sich das Hinterfragen so angewöhnt: der Ergebnisse, die man bekommt und guckt dann lieber noch mal, könnte da irgendwo ein Haken sein? Suche ich das lieber noch mal manuell, obwohl das dann nicht der komfortable Weg ist. (I05-024)

Es lassen sich viele Dinge schon auffangen, händisch, indem man das noch mal in Ruhe nachrecherchiert, das geht schon. (I06-010)

Wenn sich Auskunftsfragen auf diesem Weg nicht beantworten lassen, greifen die Interviewten auf Alternativen zurück, d. h., sie bemühen sich eine vergleichbare Lösung zu finden, die den Bedürfnissen der Nutzerinnen und Nutzer entgegenkommt. Das kann die Suche nach Literatur auch außerhalb der eigenen Bestände beinhalten, aber auch Fragen zur Gerätebedienung o.ä. betreffen (I01-101, I04-051, I06-011, I07-011, I07-034, I09-032, I12-013, I17-016). In Einzelfällen werden dann auch Tätigkeiten übernommen, die nicht zum normalen Aufgabenspektrum der Auskunft gehören, gewissermaßen aus Kulanz (I02-059, I12-036):

Es kommt aber es auch die Generation derer, die aus dem wissenschaftlichen Leben eigentlich schon raus ist, die ältere Generation, die dann doch manchmal Schwierigkeiten haben sowieso im Umgang mit den Informationsmitteln, aber eben dann auch sagen „Wie komme ich da dann jetzt ran, wenn das nur in

²⁹ Für diese Analyse wurden alle Äußerungen in den Interviews mit einbezogen, unabhängig davon, auf welches Rechercheinstrument oder welche Art der Fragestellung sich das Problem bezieht, also hier auch zu den Bereichen Datenbanken, Zugriff auf Elektronische Ressourcen, eigene Endgeräte, Verbindung über VPN/Euroam, Kopieren/Drucken/Scannen.

elektronischer Form vorliegt?“ Da sind wir dann, oder ich bin es jedenfalls, häufig auch behilflich und habe dem einen oder anderen Benutzer einfach schon einen Artikel ausgedruckt oder an die Email-Adresse zugeschickt. Die sind dann schon sehr dankbar. Ich finde, da muss man einfach ein bisschen von Fall zu Fall entscheiden und unkonventionelle Wege vielleicht auch gehen: Ich denke mir, drei Ausdrücke machen die Bibliothek nicht arm und den Benutzer glücklich. (I07-014)

Kann ein Problem mit den eigenen Mitteln nicht gelöst werden, ziehen die meisten der Befragten die Hilfe von Kollegen oder Kolleginnen heran, verweisen die Nutzer oder Nutzerinnen an andere (auch externe) Ansprechpartner oder setzen eine Fehlermeldung ab. Diese Möglichkeiten werden sehr häufig genannt und auch gern genutzt (I01-074, I02-013, I03-042, I04-046, I05-070, I06-010, I07-016, I09-023, I09-048, I11-007, I12-034, I12-039, I13-018, I15-016, I16-020).

Im Umgang mit den Nutzerinnen und Nutzern ist in Situationen, in denen sich nicht auf Anhieb eine einfache Lösung zeigt, die Kommunikation besonders wichtig. Von den befragten Bibliothekarinnen wird Wert darauf gelegt, eine Information eventuell auch zu einem späteren Zeitpunkt zu übermitteln (I06-011, I07-032), die Möglichkeiten der Fehlermeldung zu zeigen (I12-050) oder klare Zuständigkeiten zu benennen (I09-026). Im direkten Gespräch haben einige außerdem positive Erfahrungen damit gemacht, den eigenen Kenntnisstand oder eventuelle Defizite offen zuzugeben bzw. zu erklären (I01-050, I02-054, I04-050, I06-031). Allerdings findet hier auch eine Abwägung statt, in welchen Situationen diese Ehrlichkeit nützlich ist und wann ein gewisses Maß an Selbstsicherheit im Auftreten einen besseren Eindruck vermittelt, ohne dass dabei für die Nutzerinnen und Nutzer und ihre Informationsbedürfnisse ein Nachteil entsteht. In manchen Fällen kann trotz eigener Unsicherheit eine für die Nutzer und Nutzerinnen zufriedenstellende Lösung gefunden werden und wenn das möglich ist, behalten einige der Bibliothekarinnen eventuelle Selbstzweifel lieber für sich, z. B. I02-035, I12-047 und:

Ich neige eigentlich, dazu ehrlich mit dem Benutzer umzugehen. Aber natürlich würde ich auch nicht dem Benutzer suggerieren, dass er eigentlich in mir das völlig falsche Gegenüber gewählt hat. Wenn er sagt [...] „Das ist in Ordnung für mich.“ oder „Aha, jetzt habe ich erstmal einen ersten Einstieg und weiß wie ich weitermachen soll.“, dann ist es OK. Aber ich glaube, es würde auch den Nutzer ausgesprochen verunsichern, wenn wir als Bibliothekare da sitzen und jedesmal sagen „Ich kann Ihnen nicht genau sagen, ob das jetzt stimmt, was ich Ihnen erzähle.“ Das würde einfach...aber Entschuldigung, da wären wir dämlich, wenn wir das sagen würden! Das wäre sehr unprofessionell. (I02-035)

6.2.2 Merkmale positiv oder negativ verlaufener Auskunftsgespräche

Auch in der Bewertung eines Auskunftsgesprächs als erfolgreich oder nicht erfolgreich zeigt sich, wie wichtig neben der inhaltlichen Ebene (der Lösung einer Auskunftsfrage) die zwischenmenschliche Ebene der Kommunikation und Gesprächsatmosphäre ist. Stark zusammengefasst lassen sich die Äußerungen aus den 17 Interviews, in denen sich Charakteristika für ein negativ oder positiv verlaufenes Auskunftsgespräch finden, grob in diese beiden Kategorien unterteilen, siehe Tabelle (4).

Kategorie (Bezug zu...)	Anzahl der Äußerungen die ein Auskunftsgespräch charakterisieren als...	
	...positiv verlaufen	...negativ verlaufen
Problemlösung Fragestellung	25 (44 %)	22 (47 %)
Interaktion/ Kommunikation/ Atmosphäre	32 (56 %)	25 (53 %)
	57 (100%)	47 (100%)

Tabelle (4) Kategorisierung der Äußerungen zu positiv oder negativ verlaufenen Auskunftsgesprächen

Die kategorisierten Aussagen weisen etwas häufiger einen Bezug zur Interaktion mit den Nutzern und Nutzerinnen und der Kommunikationssituation auf, während der Bezug zur Fragestellung oder Problemlösung (sowohl für negative als auch positive Charakteristika) bei weniger als der Hälfte der Äußerungen auszumachen ist.

Inhaltlich wurden jeweils Aussagen zu den folgenden Themen diesen groben Kategorien zugeordnet, siehe Tabelle (5).

Kategorie	Äußerungen die ein Auskunftsgespräch charakterisieren als...	
	...positiv verlaufen	...negativ verlaufen
Problemlösung Fragestellung	Problem verstehen Frage verstehen/Quelle interpretieren (exakte) Treffer finden Lösung finden Alternativen aufzeigen umfangreiche Recherche ausführliche Beratung	keine Lösung für Problem keine Treffer bei der Suche Probleme nicht erklärbar technische Probleme fehlerhafte Auskunft geben, die sich nicht mehr korrigieren lässt weiterverweisen müssen
Interaktion/ Kommunikation/ Atmosphäre	Zeit Dank/Feedback Interesse/gute Atmosphäre Lerneffekt/Zusammenarbeit Nutzer/-in zufrieden Service	falsche Erwartungen der Nutzer/-innen Nutzer/-in: ungeduldig, kein Verständnis, hohe Erwartungen Nutzer/-in unzufrieden schlechte Atmosphäre/ Kommunikationsprobleme Nutzer/-in: fehlerhafte Angaben

Tabelle (5) Merkmale positiv oder negativ verlaufener Auskunftsgespräche

Ohne auf alle Details einzugehen, zeigen sich hier schon die Schwerpunkte, die den interviewten Bibliothekarinnen wichtig erscheinen. Ein positives Merkmal ist der pädagogische Aspekt: Den Nutzern und Nutzerinnen etwas Neues zeigen zu können und die Selbsthilfe zu stärken, wird von vielen der Befragten besonders hoch geschätzt (I04-083, I06-071, I07-064, I09-055, I12-056, I14-054, I17-036).

Neben der exakten Lösung oder dem exakten Treffer wird auch der Hinweis auf Alternativen oder andere Anlaufstellen als positives Ergebnis und erfolgreiche Auskunft gewertet. Interessant ist dabei, dass sich durchaus individuelle Unterschiede feststellen lassen: So ist für viele das Aufzeigen eines möglichen Lösungswegs eine gleichwertige Information, die ebenso als Erfolg zählt:

Und wenn das nicht der Fall ist, dann weiß ich wenigstens: ‚OK, aber ich habe ihm Alternativen aufgezeigt‘. Das ist dann auch eine für mich befriedigende Situation, dass ich meine: Ja, das war gut. (I04-082)

Sobald der Nutzer das Gefühl hat, man nimmt sich seiner an, auch wenn das nicht hundertprozentig zum Ziel führt, dass er zumindest in die richtige Richtung gekommen ist. Dass er z. B. weiß, wie er es beim nächsten Mal selber probieren kann, oder wo er sich im nächsten Schritt hinwenden kann, auch wenn wir z. B. das Buch oder Medium nicht bei uns im Bestand haben. (I16-041)

Für manche gibt es jedoch noch eine feinere Abstufung zwischen der absolut eindeutigen Lösung und einer Annäherung:

Es gibt unterschiedliche Grade von Zufriedenheit, die ich bei Nutzern erreichen kann. Absolut zufrieden ist er, wenn er das gefunden hat was er gesucht hat, genau. [...] Dann gibt es die zweiten Grades, wo ich ihm nicht auf den Punkt helfen konnte, aber einen Weg aufzeigen konnte: eine andere Bibliothek, ein anderer Ansprechpartner etc. (I06-069, I06-070)

Situationen, in denen es nötig ist Nutzer oder Nutzerinnen weiterzuverweisen, werden daher teilweise als unbefriedigend für die Auskunftsbibliothekarinnen selbst erlebt, z. B. I05-047 und:

Ich verweise auch weiter. Aber das ist nicht so schick. Ich fühle mich am besten, wenn ich selber auf die Sprünge helfen kann. (I15-045)

Insgesamt lässt sich feststellen, dass der Erfolg oder Misserfolg zum großen Teil an der Reaktion, Erwartung und Interaktion mit den Nutzern und Nutzerinnen festgemacht wird, sowohl im negativen wie im positiven Fall:

Wenn ich merke, der Nutzer ist frustriert, nicht zufrieden mit mir, über den Service hier angesäuert und so rausgeht, dann war es unbefriedigend. Ich mache es nicht unbedingt an der Antwort fest, sondern wirklich daran, dass ich merke, der ist zufrieden oder nicht zufrieden. Das spiegelt dann auf mich zurück. (I06-076)

Ich bin zufrieden damit, wenn der Benutzer zufrieden damit ist. Wenn ich das Gefühl habe, er hat das bekommen, was er gerne haben möchte. (I02-085)

6.3 Interaktion mit den Nutzerinnen und Nutzern

Die Nutzer und Nutzerinnen haben also einen erheblichen Anteil am Auskunftsprozess, daher erscheint eine genauere Betrachtung ihrer Interaktion mit und Wahrnehmung durch die Auskunftsbibliothekarinnen sinnvoll, besonders im Hinblick auf etwaige Veränderungen, die sich durch den digitalen Wandel bemerkbar machen.

Rechercheverhalten und Kompetenzen der Nutzerinnen und Nutzer³⁰ selbst schätzen die Interviewten ähnlich ein, wie bereits in der Literatur zur *Generation Y* (s. Kapitel 3.5) häufig beschrieben wurde. Viele sind durch die Nutzung von Online Angeboten und Suchmaschinen geprägt (I02-019, I02-021, I15-034) und erwarten, dass Ressourcen möglichst einfach und im Volltext zugänglich sind (I04-044, I05-037, I07-009, I12-063). Einige der Befragten halten die Nutzer und Nutzerinnen für sehr „fit“ (I03-019) und „schnell“ (I05-028) im Umgang mit elektronischen Medien, Internet und Rechercheinstrumenten:

Aber die Benutzer haben sich auch gewandelt. Die sind ja fit hier. [...] wenn sie jemandem was gezeigt haben, der merkt sich das, der wird nicht ständig mit der gleichen Thematik wieder kommen. Die sind fit, denen zeigen sie es einmal, dann lernen die und beim nächsten Mal wissen die das. (I03-078)

Oder die Herangehensweise erfolgt nach der Trial-and-Error-Methode: Die Nutzerinnen und Nutzer nehmen sich genügend Zeit für die Auseinandersetzung mit den Recherchemitteln (I01-058) und probieren viele Dinge selbst aus (I01-044).

Andere betrachten das Verhalten der Studierenden etwas kritischer und stellen fest, dass diese zwar recherchieren und auch zu passablen Ergebnissen kommen, aber durch fehlende Expertise und wenig Überblick über die unterschiedlichen Nachweissysteme nicht alle Möglichkeiten ausschöpfen. Auch eine grundsätzliche Veränderung der Ansprüche an eine Recherche wird hiermit verbunden; Priorität hat die schnelle und einfache Verfügbarkeit und dafür werden hinsichtlich Vollständigkeit und Recherchetiefe Kompromisse eingegangen:

Ich habe das Gefühl, die werden durch Primo und die 500 Millionen Artikel ein bisschen zugeschüttet und nehmen das, was ihnen da geboten wird und gucken oft gar nicht weiter. (I13-022)

Ich habe manchmal das Gefühl, dass sie vieles nicht finden, aber sie das dann auch nicht so stört, sondern ihnen dann das andere reicht. (I14-033)

Es ist nicht so die Power da: „Ich brauche das Buch und ich will auf jeden Fall rankommen, egal wo es steht.“ Das hat sich schon verändert. (I11-053)

So beobachten die Bibliothekarinnen zwar auch Defizite im Umgang mit Recherchertools und anderen Anwendungen, in den Augen der Nutzerinnen und Nutzer sind die eigenen Kenntnisse für die jeweiligen Bedürfnisse allerdings häufig ausreichend (I01-036, I09-028, I14-014). Einen möglicher Grund für diese Veränderung sehen einige der Befragten unter anderem in der Umstellung auf Bachelorstudiengänge und der Einführung von Lernplattformen, wie im Falle der Freien Universität Blackboard³¹, z. B. I13-011, I13-022, I14-032 und:

Und die ganze Ausbildungslandschaft hat sich so verändert. Wir haben eine Bachelor-Ausbildung an der Uni. Das macht ganz viel aus. Die Leute brauchen nicht mehr viel Literatur, weil die Arbeit viel dünner ist. [...] man muss sehen, dass die Professoren [...] ganz viel ins Blackboard stellen, da sind die Texte gescannt. Was brauchen die Leute die Info? Die haben es sowieso. Dann brauchen sie auch

³⁰ In den Schilderungen beziehen sich die Interviewten überwiegend auf Studierende, da diese an den Bibliotheken der FU Berlin die größte Nutzergruppe darstellen.

³¹ <https://lms.fu-berlin.de/> (zuletzt geprüft am 31.01.2016)
<http://wikis.fu-berlin.de/display/lmsfaq/FAQ+Blackboard+Startseite> (zuletzt geprüft am 31.01.2016)

nicht zu suchen, [...] Sie sind bedient, damit leben sie, damit arbeiten sie: fertig.
(I15-059)

Dennoch sind nicht alle Studierenden reine Selbstversorger und uneingeschränkt erfolgreiche Autodidakten in Bezug auf die (digitale) Medienlandschaft und Bibliothekswelt. Hier stellen die interviewten Bibliothekarinnen große Unterschiede in der Kompetenz und Routine der Nutzerinnen und Nutzer fest: Manche sind sich der Möglichkeiten gar nicht bewusst und lernen z. B. erst im Auskunftsgespräch, dass auf viele Ressourcen online zugegriffen werden kann (I09-009, I17-011). Oder sie sind von der Fülle der verfügbaren Informationen überfordert (I02-020), eingeschüchtert durch die Unterschiede in der Bedienung verschiedener Plattformen (I04-044, I09-015) oder sogar gehemmt Dinge auszuprobieren, aus Angst etwas falsch zu machen (I01-070).

Unterschiede in der Selbständigkeit und den Wünschen an die Auskunft generell zeigen sich zwischen Anfängern und Fortgeschrittenen (I02-051, I12-018, I15-033), älteren und jüngeren Nutzern/-innen (I03-026, I16-013) und Externen und FU-Angehörigen (I14-048). Verschiedenartige Erwartungen können für manche der Bibliothekarinnen außerdem eine Frage der Persönlichkeit sein, da sich einige Menschen prinzipiell mehr Unterstützung wünschen als andere (I02-046, I11-018). Die Herausforderung ist es dann, diesen Erwartungen auch gerecht zu werden und sich auf die jeweiligen Fragen einzustellen:

Da habe ich als die Auskunftgebende eine sehr unterschiedliche Bandbreite, von einem älteren Herrn, der zu uns kommt, dem man das Händchen führen muss, bis zu technisch versierten, sehr temperamentvollen jungen Männern, die nicht warten können, bis sich ein Fenster öffnet, sondern soviel herumgeklickt haben, dass sich alles aufhängt und sehr ungeduldig werden. Da muss man schon sehr gucken, wer zu einem kommt, aber alle erwarten Hilfe. (I06-026)

Wie diese individuellen Erwartungen von den befragten Bibliothekarinnen wahrgenommen werden, ist unterschiedlich. Manche halten die Nutzerinnen und Nutzer heute für „nicht mehr so fordernd wie früher“ (I11-051), während andere ihnen eine sehr große „Erwartungshaltung“ (I12-010) zuschreiben.

Überwiegend wird jedoch die Interaktion im Auskunftsgespräch als harmonisch beschrieben. Die Nutzer und Nutzerinnen sind freundlich, höflich, äußern selten harsche Kritik und sind dankbar, wenn man sich Zeit für sie nimmt und helfen kann (I01-106, I04-023, I07-049, I11-030, I16-019). Wirklich unfreundliches Verhalten und unerfreuliche Situationen (bis hin zu Beschwerden) kommen relativ selten vor, z. B. I02-053, I02-056, I06-013, I08-057, I11-031 und:

Meckerer gibt es immer: „Warum geht das nicht jetzt und sofort?“ und man bemüht sich. „Scheiß Laden!“. Gibt es auch, aber wenig. (I14-041)

Der böse, ignorante Nutzer ist sehr selten. (I16-035)

Typischer ist sogar in schwierigen Auskunftssituationen eher eine verständnisvolle Reaktion auf eventuelle Probleme und Hindernisse, gerade auch im Hinblick auf digitale Medien und Auskunftsmittel:

Ich hatte noch nie die Reaktion, dass jemand meinte und auch nicht im Subtext kommunizierte „Wie jetzt, das wissen Sie nicht aus dem Kopf?!“ (I04-053)

Die Benutzer kennen das Internet, die wissen ja, dass das inzwischen einfach eine Informationsfülle ist, die man gar nicht mehr so ganz abdecken kann. Und da sie es selber auch nicht können, haben sie da schon eher so eine gewisse Form von Empathie. (I02-055)

Die sind eigentlich sehr einsichtig. Die arbeiten damit, die kennen ja die Tücken der Technik. Die meisten sind freundlich. (I03-035)

Auch mit Alternativvorschlägen machen die Befragten häufig positive Erfahrungen (I08-055, I16-018), da auch diese von den Nutzern und Nutzerinnen meist akzeptiert werden und zu einem zufriedenstellenden Ergebnis beitragen können. Und selbst in Situationen, in denen weder die Lösung noch eine Alternative angeboten werden kann, erleben die Bibliothekarinnen oft, dass schon die Bemühung um ihr Anliegen sowie eine Erklärung des Problems oder eine Entschuldigung von den Nutzerinnen und Nutzern honoriert wird (I02-054, I06-031, I08-035, I14-040):

Tatsächlich kann es sein, dass die Nutzer ein frustrierendes Erlebnis haben, weil die Dinge nicht funktionieren, aber wenn man ganz ernst und ehrlich auch sagt: „Oh, das tut mir jetzt wirklich leid, dass das so gekommen ist.“, aber sie sehen man hat sich wirklich bemüht, dann sind sie meistens gar nicht so frustriert wie man selbst. (I04-041)

Ob Nutzer und Nutzerinnen unzufrieden reagieren, kann auch an deren „Frustrationstoleranz“ (I06-074) oder schwierigem Charakter (I03-036) liegen oder mit falschen Erwartungen erklärt werden (I08-036). Und auch nicht alle auftretenden Probleme lassen sich durch eine Erklärung abmildern. So ist es zum Beispiel bei einer gestörten WLAN-Verbindung schwer, die Nutzerinnen und Nutzern zu „vertrösten“ (I02-068), ebenso stößt die fehlerhafte Anzeige scheinbar verfügbarer elektronischer Ressourcen teilweise auf wenig Verständnis (I07-010, I04-044, I09-032).

So wie sich ausreichend Zeit positiv auf ein Auskunftsgespräch auswirkt (vgl. Kapitel 6.2.2), hat Zeitmangel einen besonders nachteiligen Effekt. Stehen Nutzer und Nutzerinnen unter Zeitdruck, sind sie häufiger unzufrieden, wenn etwas nicht auf Anhieb funktioniert oder sie Wartezeiten in Kauf nehmen müssen (I05-026, I06-026, I07-036, I09-058, I10-015). Das zeigt sich dann auch in ihrer Geduld für das Auskunftsgespräch selbst (I05-026, I15-029).

Die bereits in Kapitel 6.2.2 als Kriterium besonders positiv verlaufener Auskunftsgespräche erwähnte Zusammenarbeit zwischen Nutzern/-innen und Bibliothekaren/-innen spiegelt sich in vielen Äußerungen der Befragten wider. So zeichnet sich eine Auskunftssituation häufig dadurch aus, dass ein Problemfall gemeinsam angesehen und Lösungsmöglichkeiten zusammen ausprobiert werden, teilweise unterstützt durch die Ausstattung der Theke mit einem Doppelbildschirm, z. B. I03-025, I05-042, I07-064, I09-069 und:

Wir haben ja den zweiten Bildschirm und dann sage ich „Nehmen Sie bitte Platz und dann gucken wir uns das gemeinsam an.“ Oder die bringen gleich ihren Laptop mit. Und dann navigiert man sich zu zweit da durch, auch wenn man die Webseite noch gar nicht kennt. (I04-048)

Meistens sehen vier Augen mehr als zwei und dann klappt das ganz gut. (I01-046)

Diese Art der Kooperation ist typisch für die von VanScoy (2012) herausgearbeitete Rolle der Auskunftgebenden als Partner der Nutzer und Nutzerinnen (vgl. Kapitel 3.5). Diese Zusammenarbeit fällt nicht allen gleichermaßen leicht. Wenn Nutzer oder Nutzerinnen aktiv an der Recherche mitwirken wollen, kann das zu einer zusätzlichen Herausforderung in der Gesprächssituation werden:

Und das führt manchmal auch eher dazu, dass die Studierenden, die eigentlich die Fragen stellen, dann schon von sich aus sagen „Dann machen wir doch mal das, gucken wir doch mal da.“ Und das finde ich dann auch nicht so günstig, weil ich versuche, dann erst mal ruhig nach und nach das abzuarbeiten und zu überlegen, warum könnte das jetzt denn so sein. Aber da ist oft schon so eine Unruhe da, dass die das gar nicht so richtig abwarten können oder von sich dann meinen: „Ach gucken wir doch mal da, machen wir doch mal das.“ Und das ist so, na ja: Das sind die Erwartungen. (I05-027)

Auch Bibliothekarinnen, die mit dieser gemeinsamen Problemlösung eigentlich positiv umgehen, haben manchmal beinahe Schuldgefühle, wenn sich in der Praxis zeigt, dass der Wissensvorsprung gegenüber den Nutzerinnen und Nutzern nicht den eigenen Ansprüchen entspricht:

Aber trotzdem so im Hintergrund denke ich „Ah! Du sitzt hier um ihm Auskunft zu geben!“ Und eigentlich müsste ich ihm immer einen Schritt voraus sein in meinem Wissen, nicht weil ich mich besser fühle, sondern weil das mein Job ist. Und das ist nicht immer der Fall. Wenn man sich durch Primo schlängelt etc., dann weiß der manchmal so eine Funktion „Ach hier! Klicken Sie doch mal da. [...]“ (I14-073)

Diese Veränderung der Gesprächssituation wird durch den digitalen Wandel begünstigt, da die Nutzerinnen und Nutzer die gleichen Suchinstrumente und Recherchestrategien verwenden wie die Auskunftgebenden. Im Falle einer Frage, die am eigenen Endgerät der Nutzerin oder des Nutzers geklärt werden kann, tritt das Phänomen besonders deutlich hervor:

Dann ist das noch eine viel stärkere Teamarbeit, weil dann nämlich die Nutzer die technische Seite übernehmen müssen, wenn ich das nicht beherrsche und ich dann wirklich anleite und sage „Jetzt klicken Sie mal bitte darauf und darauf.“ (I04-061)

Für viele der Bibliothekarinnen ist diese Art des Teamwork bereits selbstverständlich. Anderen beobachten das noch als eine neue Entwicklung (I14-073), die sehr positiv auffällt und als „gegenseitige Unterstützung“ (I12-021) erlebt wird:

Dadurch dass wir zwei Bildschirme haben, kann man zusammenarbeiten, da entsteht immer eine Kommunikation und das ist auch ein toller Effekt, sehr angenehm. Man merkt das dann auch, wie die sich verabschieden, ganz anders, da sind auch Beziehungen entstanden. [...] die Zusammenarbeit ist natürlich anders, auf einem anderen Niveau, weil diese Medien, das hat alles noch so ein eigenes Flair, finde ich. Ist eine andere Welt. Und wenn man da zusammen was erreicht hat, das ist toll. (I12-045)

6.4 Umgang mit digitalen Veränderungen in der Auskunftstätigkeit und im Berufsalltag allgemein

Der persönlichen Umgang mit dem digitalen Wandel im Berufsalltag allgemein lässt sich ebenfalls schwer eingrenzen und stellt sich selbst innerhalb der überschaubaren Gruppe von 18 interviewten Bibliothekarinnen sehr unterschiedlich dar.

Dadurch dass in den Interviews Bibliothekarinnen ganz unterschiedlicher Altersstufen befragt wurden, sind auch die Erfahrungen im Berufsleben und der Blick auf die Veränderungen für die Arbeitsvorgänge und Arbeitsinstrumente sehr vielseitig. Für jüngere Bibliothekarinnen gehörte der digitale Bereich schon immer zur Auskunftstätigkeit dazu und war bereits Bestandteil der Ausbildung (I01-060, I04-007, I16-056). Andere haben die technologische Entwicklung länger miterlebt und nehmen noch häufiger den Kontrast wahr. Die Verschiebung der Arbeitsmittel von gedruckten zu elektronischen Katalogen und Bibliographien wirkt sich auch auf deren Beherrschbarkeit und Überschaubarkeit aus, z. B. I02-009, I03-084, I12-042 und:

Da war es so, dass man das Arbeitsinstrument, das man selber benutzt hat, dem Benutzer erklärt hat, nämlich die Kataloge in Zettelform. (I17-053)

In den 80er-Jahren [...] kannte ich eigentlich die Bibliographien in und auswendig, die gedruckten Verzeichnisse selbstverständlich. (I02-005)

Die Vorteile digitaler Auskunftsinstrumente werden jedoch ebenso thematisiert. Im Vergleich zu früher fällt die Verfügbarkeit einer großen Bandbreite an Informationsmitteln auf, die die Recherche erleichtert und beschleunigt (I10-055, I11-045, I14-078, I17-053).

Also ich finde es jetzt doch irgendwie angenehmer. [...] Da musste man früher zig Bücher wälzen, in Verzeichnissen gucken, in Inhaltsverzeichnissen um etwas zu suchen. (I03-077)

Auch für die Nutzerinnen und Nutzer stellen viele eine Verbesserung fest. Heute lassen sich Informationen bequem und schnell per Email weiterleiten, ohne dass für eine Auskunft die Bibliothek aufgesucht werden muss (I15-030). Und die elektronischen Recherchertools lassen sich intuitiver und auch ohne Anleitung bedienen, was für Zettelkataloge selten der Fall war (I13-059, I14-080).

Die meisten Bibliothekarinnen kommen nach eigener Einschätzung mit den digitalen Veränderungen in der Auskunftssituation relativ gut zurecht (I10-055, I11-045, I12-044, I14-069, I15-051, I16-056). Einige sind besonders optimistisch und Neuerungen gegenüber aufgeschlossen (I04-096, I08-066, I13-059). Für andere bedeutet die Umstellung und ständige Weiterentwicklung eine größere Herausforderung, führt zu einer gewissen Unsicherheit und dem Gefühl auf diesem Gebiet weniger „souverän“ (I12-077) zu sein.

Ist ja nicht so, dass ich es nicht kann, aber es war für mich jetzt nicht so einfach. Ich musste mich sehr abmühen. (I03-069)

[...] so dass ich manchmal – und das geht uns allen so – so ein ganz leicht schlechtes Gewissen. Das hatte ich früher nicht. Als es noch die gedruckten Bibliographien gab, war ich der King sozusagen, im Wissen. [...] man hat die

Sicherheit gehabt, wenn man einem Benutzer gegenübergetreten ist, und die Sicherheit ist so ein bisschen verloren gegangen. Mir auch. (I14-070)

Als persönliche Strategie geben einige der Befragten an, bewusst ohne Vorbehalte und Berührungängste an Probleme und Veränderungen heranzugehen, z. B. I02-103, I09-071 und:

Ich traue es mir zu, weil ich denke: ‚Ach mit so einem Menschenverstand kannst du das schaffen.‘ Die Erfahrung habe ich gemacht mit sehr, sehr vielen Dingen, man braucht nicht alles zu wissen genau den Weg, man muss nur so einen Hauptfaden, so in der Mitte, verfolgen, dann findet sich das. (I12-044)

Besonders wichtig finden viele außerdem die Routine im Umgang mit Medien, Nachweis- und Rechercheinstrumenten, die letztlich nur durch häufige Anwendung in der Praxis erreicht werden kann (I04-090, I09-050, I11-016, I12-043, I13-057, I14-074, I16-046, I17-017). Fehlt diese Praxis, wirkt sich das entsprechend negativ aus. Selbst Wissen, das man sich einmal angeeignet oder in einer Schulung erworben hatte, gerät dann wieder in Vergessenheit (I02-012, I03-085, I05-032, I10-052, I11-043). So ist es für die Befragten essenziell, sich in tatsächlichen Auskunftssituationen mit Fragen auseinander zu setzen, damit auch neue Sachverhalte zur Gewohnheit werden können:

Und da finde ich es eigentlich ein bisschen schade, dass man nicht so viele Auskunftsfragen bekommt, wie es eigentlich bräuchte, um ständig fit zu werden und fit zu bleiben damit. (I10-053)

Gerade in speziellen Situationen, wie bei einer Unterbrechung im Beruf oder einem späten Einstieg in die Arbeit mit dem Computer überhaupt, muss dann viel aufgeholt werden, z. B. I12-070, I17-002 und:

Das Bibliotheksverwaltungssystem war gerade in der Einführungsphase bevor ich ging, dann bin ich nach [ein paar] Jahren wiedergekommen: Das war einfach ein Quantensprung, ein technologischer Quantensprung hier im Haus und gerade auch für den Auskunftsbereich doch eine große Veränderung. (I02-004)

Die Geschwindigkeit der Entwicklung wird von vielen der Bibliothekarinnen auch generell problematisiert: Sie sind ständig gezwungen mit dem Wandel Schritt zu halten, während das Wissen, das sie noch in ihrer Ausbildung erworben haben, kaum mehr gebraucht wird, z. B. I03-073, I14-088 und:

Es heißt schon lebenslanges Lernen, das hört jetzt nicht auf, nur weil wir einmal Primo benutzt haben. Das wird weiter so gehen. (I14-091)

Ich habe das Gefühl, die Entwicklung geht immer schneller und von uns wird natürlich auch immer mehr an neuen Sachen, die wir aufnehmen müssen [verlangt] und wir müssen uns immer mehr aneignen, was früher nicht so in dieser Form war. (I17-051)

Dazu nutzen die Interviewten eine Reihe von Optionen, die hier nur grob zusammengefasst wiedergegeben werden, siehe Tabelle (6).

Anzahl der Nennungen	Methode
12	Schulungen durch die UB ³²
11	Praxis und selbständige (Test-)Recherchen
9	kollegialer Austausch (sowohl informell, als auch im Rahmen von Besprechungen)
6	Biblioblog (der FU Berlin)
5	Fachliteratur
	Fortbildungen
4	Info-E-mails
2	interne Schulungen (Fachbibliothek)
	Arbeit in zweiter Abteilung (z. B. Katalogisierung)
1	Bibliothekartag
	internes Wiki (Fachbibliothek)
	interner Blog (Fachbibliothek)
	Infotreff
	TV/Radio
	Facebook
	eigenes Studium
	neugierig bleiben

Tabelle (6) Methoden um über aktuelle Entwicklungen auf dem Laufenden zu bleiben (nach Häufigkeit)

Neben der oben bereits erwähnten praktischen Anwendung messen die Interviewten dem Austausch mit Kollegen und Kolleginnen und den Angeboten (Schulungen und Informationen) der Universitätsbibliothek eine große Bedeutung bei.

Was ich schön finde ist, dass von der UB jetzt viel angeboten wird, dass das gerade anläuft und auch kontinuierlicher und regelmäßig angeboten wird. Das finde ich hilfreich, das finde ich gut. Weil da kommen auch durchaus mal Fragen, auf die man selber gar nicht gekommen ist. (I08-062)

Persönlicher Austausch ist immer gut, wenn man sich ablöst erlebe ich es häufig, dass ich dann komplizierte Sachen erzähle, die mir gerade passiert sind oder etwas besonders Schönes. (I12-073)

Einige stellen allerdings fest, dass es ihnen mit zunehmendem Alter schwerer fällt, mit Neuerungen und der Fülle an digitalen Möglichkeiten umzugehen (I03-091, I06-091), oder sie beobachten diese Tendenz an ihren Kolleginnen und Kollegen (I01-126, I09-020, I08-069). Das spielt auch beim Gedanken an die eigene berufliche Zukunft eine Rolle: Den Befragten ist sehr deutlich bewusst, dass sie sich ständig auf dem Laufenden halten müssen, um nicht

³² Im gleichen Zeitraum wie die für die vorliegende Untersuchung durchgeführten Interviews fanden Schulungen der Universitätsbibliothek zum Thema „Primo für den Auskunftsdienst“ statt (vgl. auch Kapitel 4.2), manche der Nennungen beziehen sich daher auch nur auf die geplante Teilnahme oder die generelle Befürwortung dieses Angebots.

„überrollt“ (I02-106) zu werden. Obwohl sich die meisten aktuell noch optimistisch zeigen, schließen einige (auch jüngere) Bibliothekarinnen die Möglichkeit nicht aus, selbst eines Tages den Anschluss zu verlieren, z. B. I08-070, I16-057 und:

Ich bin gespannt, wie lange ich das durchhalte. Vielleicht gibt es irgendwann einen Schritt, bei dem ich sage, jetzt das kann ich nicht mehr. Aber ich hoffe nicht, ich hoffe, dass ich das bis zum Schluss durchhalte. Oder annehmen kann. (I14-092)

Über die bibliothekarische Arbeit im Kontext zukünftiger digitaler Veränderungen generell machen sich die Befragten ebenfalls Gedanken (I01-129, I07-085, I16-061). Neben Überlegungen zum richtigen Gleichgewicht zwischen gedruckten und elektronischen Ressourcen (I06-090), zu Problemen der Langzeitarchivierung (I07-086) oder bezüglich Energieverbrauch und Umweltschutz (I07-087) steht der Stellenwert der Auskunftstätigkeit im Fokus. Für manche ist und bleibt die Auskunft ein besonders relevantes Aufgabengebiet (I17-050), während andere eine so starke Veränderung der Nutzergewohnheiten beobachten, dass Zweifel an der Notwendigkeit dieses Dienstes auftauchen:

[...] weil sie schon ein ganz anderes Verständnis haben, an Informationen zu kommen. [...] die sind die ganze Zeit online, die leben mit ihrem Geist sowieso schon immer in Connection mit Sachen, die ich gar nicht kenne. Und die machen das für sich. Direkt. Schon gar nicht mal vielleicht mit dem PC, sondern mit dem Smartphone. Dann brauchen sie mich nicht mehr. Das könnte auch sein, auch Primo und solche Sachen, diese ganzen Oberflächen, wenn man jetzt einmal demjenigen erklärt: „Hier hast du unser Regalaufbausystem.“ Da klickt man drauf: wozu muss ich da an die Auskunft gehen? Wann brauchen die Leute wirklich Auskunftsleute, Fachkräfte? Ich weiß es nicht. (I15-058)

Die Gefahr, überflüssig zu werden, schätzt eine andere der Befragten jedoch auch bei weiteren Erleichterungen und Verbesserungen für die Selbstversorgung der Nutzerinnen und Nutzer gering ein:

Ich persönlich kann mir das nicht vorstellen, weil der Mensch an sich ist schon so eine kleines Faultier [...] Auch wenn die Datenbanken oder Ressourcen einfacher werden, selbst wenn sie dann mit Spracheingabe sind und man sagt: „Und jetzt bitte drucken und in die richtige Form bringen.“, selbst dann kann ich mir nicht vorstellen, dass wir komplett überflüssig werden. Der Mensch an sich ist so, dass man sich dann doch gerne helfen lässt. So lange wir das noch anbieten, werden wir auch genutzt. Da habe ich nicht die Bedenken. (I08-072)

Im eigenen Berufsleben hat die Auskunftstätigkeit nach wie vor einen hohen Stellenwert und wird von allen Interviewten sehr geschätzt. Häufig wird dabei erwähnt, wie wichtig die dort gewonnen Informationen über Nutzerverhalten und Nutzerbedürfnisse für die anderen Arbeitsgebiete sind (I17-056): Die Auskunft ist der „Schlüssel für alle anderen Tätigkeiten“ (I06-094), die „Schnittstelle“ (I14-066, I15-055), der „direkteste Weg“ zu den Nutzern und Nutzerinnen (I01-134). Nur wenn man weiß, was wirklich gebraucht wird, ist eine sinnvolle Erledigung der Backoffice Arbeiten möglich. Die Befragten betonen auch, wie entscheidend es für sie ist, zu sehen, wo die eigene Arbeit ankommt, z. B. I09-075, I12-083 und:

[...] weil man da einfach erlebt, wofür man arbeitet. Das finde ich auch ganz wichtig, dass man das immer wieder im Kopf hat, dass man eben Service für die Nutzer anbietet, dass wir nicht irgendwas für uns machen, sondern dass wir für die Nutzer arbeiten, dass es ein Service ist. (I13-063)

Wichtig ist den Befragten der Kontakt mit Menschen und die Gelegenheit, anderen helfen zu können (I02-109, I07-093, I08-075, I12-091, I16-063, I17-057). Für viele ist die Recherche selbst „spannend“ (I10-059, I15-056) und dank häufig erfolgreicher und positiver Erlebnisse macht die Tätigkeit im Auskunftsdienst Spaß und trägt zur Arbeitszufriedenheit bei (I06-095, I10-060, I12-090, I14-082). Bereichernd finden die Interviewten auch die Abwechslung, die dadurch im Arbeitstagalltag zwischen Hintergrundarbeiten und Publikumsdiensten entsteht, z. B. I05-081, I11-049, I12-087, I12-088, I12-089, I16-065 und:

Das ist ein Ausgleich dazu, dass man nur am Schreibtisch mit totem Gewebe arbeitet. (I08-074)

Wenn man im Büro sitzt nur mit den Büchern, da hat man gar keinen Gegenüber, da wird man ja ganz komisch. So waren früher die Bibliothekare. [...] Wenn man mit Publikum zu tun hat, dann färbt das ab. (I12-092)

Mir geht es auch so, [...] dass mir das mehr bringt, als den ganzen Tag vor dem Computer zu sitzen und irgendetwas einzutippen [...] Durch den Nutzerkontakt hat man vielfältige, verschiedenste Situationen. Das ist auch ein großer Punkt, dass es einen nicht so schnell langweilt. (I16-064)

Auch wenn die befragten Auskunftsbibliothekarinnen für ihre Tätigkeit also viele Veränderungen und Herausforderungen durch den digitalen Wandel wahrnehmen, steht in ihren Schilderungen häufig der positive Aspekt des direkten Austauschs mit den Nutzerinnen und Nutzern im Mittelpunkt. Das betrifft sowohl die Einschätzung eines erfolgreichen Auskunftsgesprächs (vgl. Kapitel 6.2.2) als auch die eigene Perspektive auf die Vor-Ort-Auskunft insgesamt.

7 Schlussbetrachtung

In dieser explorativen Untersuchung der Auswirkungen des digitalen Wandels auf die Vor-Ort-Auskunft einer wissenschaftlichen Bibliothek steht die Perspektive der Bibliothekarinnen im Mittelpunkt.

Am Beispiel des Discovery Portals Primo wird sichtbar, wie vielfältig die Meinungen, Strategien und Herangehensweisen an ganz konkrete Veränderungen der Arbeitsvorgänge und Arbeitsinstrumente sind. Die Vorgehensweise bei Problemfällen und die Definition von Erfolg oder Misserfolg zeigen, welchen Anforderungen die Befragten gerecht werden müssen und welche Bedeutung dabei den eigenen Kompetenzen im Umgang mit digitalen Medien, Informationsmitteln und Recherchetools zukommt. Schon hier wird deutlich, welchen hohen Stellenwert die Interaktion mit den Auskunftsuchenden selbst einnimmt. Auffallend ist besonders die zunehmend kooperative Suche, bei der Nutzer/Nutzerinnen und Bibliothekare/Bibliothekarinnen gemeinsam an der Lösung eines Problems arbeiten. An digitale Veränderungen überhaupt gehen die hier befragten Bibliothekarinnen mit unterschiedlichen Einstellungen heran, nicht zuletzt bedingt durch Altersunterschiede. Gemeinsam ist allen ein starkes Bewusstsein für die ständige und rasche Entwicklung und die Notwendigkeit, mit dieser Schritt zu halten. Ebenfalls für alle gilt, dass die Auskunftstätigkeit selbst – trotz aller Veränderungen und auch dadurch vorhandener Unsicherheiten – sehr geschätzt und als einer der Kernbestandteile des eigenen Berufs betrachtet wird.

Die Bibliothekarinnen sind sehr daran interessiert, ihre Rolle als Auskunftgebende gut und zur Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer zu erfüllen und erleben diese Aufgabe als Bereicherung. Um mit den Herausforderungen umzugehen, haben sie verschiedene persönliche Strategien entwickelt: Sie bemühen sich, unvoreingenommen und mutig an Probleme heranzugehen, gehen nach der Trial-and-Error-Methode vor, wenn kein einzelner optimaler Lösungsweg bekannt ist, legen viel Wert auf die gegenseitige Unterstützung im Team und den regelmäßigen Austausch mit Kolleginnen und Kollegen und nehmen vielfältige weitere Möglichkeiten in Anspruch, um über Neuerungen auf dem Laufenden zu bleiben.

Bestrebungen, verstärkt und kontinuierlich interne Schulungen und Informationsveranstaltungen für den digitalen Bereich mit Fokus auf die Bedürfnisse der Auskunftsbibliothekare und -bibliothekarinnen anzubieten, werden daher von den Interviewten begrüßt. Bei der Weiterentwicklung und Verbesserung von Nachweis- und Rechercheinstrumenten die Erfahrungen und Bedürfnisse dieser Gruppe einzubeziehen, erscheint ebenfalls wesentlich und wirkt sich positiv auf deren Akzeptanz und die Arbeitszufriedenheit insgesamt aus.

Genauso wichtig sind für die Auskunftstätigkeit allerdings die im zwischenmenschlichen Bereich angesiedelten Faktoren: die Kommunikation und Interaktion mit Nutzern und Nutzerinnen, eine gute Teamstruktur, in der Fragen gestellt werden können und man sich gegenseitig unterstützt, sowie ein pragmatischer Umgang mit Fehlern, Ängsten und Vorbehalten. Diese Aspekte beeinflussen maßgeblich, ob Auskunftssituationen positiv oder negativ erlebt werden und sind daher auch im Hinblick auf den strategischen Umgang mit dem digitalen Wandel von Interesse.

Da der Fokus dieser Untersuchung den Auskunftgebenden selbst gilt, können nicht alle für die Vor-Ort-Auskunft und den digitalen Wandel relevanten Blickwinkel näher beleuchtet werden. So stützt sich z. B. die Analyse des Nutzerverhaltens und der Nutzerwünsche ausschließlich auf die Wahrnehmung und Wiedergabe durch die befragten Bibliothekarinnen. Besonders interessant für eine ergänzende oder vergleichende Untersuchung wäre es daher, die Nutzerinnen und Nutzer direkt zu befragen. Auch ist die Auswahl an Interviewpartnerinnen beschränkt auf eine Wissenschaftliche Bibliothek, so dass potenzielle Unterschiede in den Anforderungen und Entwicklungen für den Auskunftsdienst Öffentlicher Bibliotheken nicht mit einbezogen werden. Eine Ausweitung der Fragestellung auf eine größere und heterogenere Gruppe von Bibliothekarinnen und Bibliothekaren wäre daher ebenfalls vielversprechend. Ebenso wenig wird berücksichtigt, ob und welche Standards für diesen Bereich bereits existieren und wie diese angewendet werden oder wie sich die Veränderungen auf Auskunftsformen jenseits des klassischen Thekendienstes auswirken.

Da das charakteristischste Merkmal des digitalen Wandels die stetige Veränderung ist, kann eine solche Befragung immer nur eine Momentaufnahme der aktuellen Situation darstellen und es wäre für eine umfassendere Beschäftigung mit den Auswirkungen auf den Auskunftsdienst zumindest wünschenswert, die Untersuchung zu wiederholen wenn nicht sogar auszuweiten.

8 Literaturverzeichnis

- Ankenbrand, Ingrid (2002): „Vom Zettelkatalog zum OPAC. Zur Geschichte der Formalerschließung von Monographien durch die Universitätsbibliothek der FU-Berlin“. In: Ulrich Naumann; Doris Fouquet-Plümacher (Hg.): *Fünfzig Jahre Universitätsbibliothek der Freien Universität Berlin*. Berlin: Universitätsbibliothek der Freien Universität, 223–254.
- Aubele, Joseph; Jackson, Susan; Farmer, Lesley (2007): „Technology impact on information needs and behaviours of the academic community“. In: Lesley Farmer (Hg.): *The human side of reference and information services in academic libraries. Adding value in the digital world*. Oxford: Chandos, 1–17.
- Becker, Tom (Hg.) (2007a): „*Was für ein Service!*“. *Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität von Bibliotheken*. Wiesbaden: Dinges & Frick.
- Becker, Tom (2007b): „Zum Stellenwert der bibliothekarischen Auskunft“. In: Tom Becker (Hg.): „*Was für ein Service!*“. *Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität von Bibliotheken*. Wiesbaden: Dinges & Frick, 9–38.
- Bopp, Richard E.; Smith, Linda C. (Hg.) (2011): *Reference and information services. An introduction*. Santa Barbara: Libraries Unlimited.
- Brod, Craig (1984): *Technostress. The human cost of the computer revolution*. Reading, Massachusetts: Addison-Wesley.
- Bronstein, Jenny (2011): „The role and work perceptions of academic reference librarians: A qualitative inquiry“, *Portal: Libraries and the Academy* 11 (3), 791–811.
- Cardina, Christen; Wicks, Donald (2004): „The changing roles of academic reference librarians over a ten-year period“, *Reference & User Services Quarterly* 44 (2), 133–142.
- Christensen, Anne (2013a): 8 hypotheses why librarians don't like discovery. 04.02.2013. <https://xenzen.wordpress.com/2013/02/04/8-hypotheses-why-librarians-dont-like-discovery/> (zuletzt geprüft am 31.01.2016).
- Christensen, Anne (2013b): Fakten zur Discovery-Beziehungskrise. 16.09.2013. <https://xenzen.wordpress.com/2013/09/16/fakten-zur-discovery-beziehungskrise/> (zuletzt geprüft am 31.01.2016).
- Christensen, Anne (2014): „Bibliothekarische Auskunft und Informationsdienstleistungen“. In: Rolf Griebel; Hildegard Schäffler; Konstanze Söllner (Hg.): *Praxishandbuch Bibliotheksmanagement*. Berlin: DeGruyter, 484–494.
- Daniel, Frank (2007): „Ressourcen für den Auskunftsdienst“. In: Tom Becker (Hg.): „*Was für ein Service!*“. *Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität von Bibliotheken*. Wiesbaden: Dinges & Frick, 103–112.
- Dietrich, Barbara; Großardt, Ulrike; Rütjes, Kristin; Wittmann, Kerstin (2011): *Evaluation und Qualitätskontrolle bibliothekarischer Auskunft oder: ‚Bitte recherchieren Sie selbst im Google‘*. Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft 61. Köln: Fachhochschule Köln, Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften.

- DuBois, Henry; Farmer, Lesley (2007): „Technology impact on reference and information service staffing“. In: Lesley Farmer (Hg.): *The human side of reference and information services in academic libraries. Adding value in the digital world*. Oxford: Chandos, 19–32.
- Ennis, Lisa A. (2005): „The evolution of technostress“, *Computers in libraries* 25 (8), 10–12.
- Farmer, Lesley (Hg.) (2007): *The human side of reference and information services in academic libraries. Adding value in the digital world*. Oxford: Chandos.
- Flick, Uwe; Kardorff, Ernst von; Steinke, Ines (Hg.) (2013a): *Qualitative Forschung. Ein Handbuch*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.
- Flick, Uwe; Kardorff, Ernst von; Steinke, Ines (2013b): „Was ist qualitative Forschung? Einleitung und Überblick“. In: Uwe Flick; Ernst von Kardorff; Ines Steinke (Hg.): *Qualitative Forschung. Ein Handbuch*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt, 13–29.
- Friebertshäuser, Barbara; Langer, Antje; Prengel, Annedore (Hg.) (2010): *Handbuch qualitative Forschungsmethoden in der Erziehungswissenschaft*. Weinheim: Juventa Verlag.
- Fühles-Ubach, Simone; Umlauf, Konrad (Hg.) (2013): *Handbuch Methoden der Bibliotheks- und Informationswissenschaft. Bibliotheks-, Benutzerforschung, Informationsanalyse*. Berlin: DeGruyter.
- Georgy, Ursula (2007): „Qualitätsmanagement im Auskunftsdienst“. In: Tom Becker (Hg.): „Was für ein Service!“. *Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität von Bibliotheken*. Wiesbaden: Dinges & Frick, 39–55.
- Gläser, Jochen; Laudel, Grit (2006): *Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse als Instrumente rekonstruierender Untersuchungen*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Griebel, Rolf; Schäffler, Hildegard; Söllner, Konstanze (Hg.) (2014): *Praxishandbuch Bibliotheksmanagement*. Berlin: DeGruyter.
- Grün, Martina (2012): Der bibliothekarische Auskunftsdienst: Konzeptentwicklungen und Standards im Vergleich. Hausarbeit im Rahmen des postgradualen Fernstudiums Master of Arts (Library and Information Science). Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin.
- Heinrich, Kirsten (2014): „Quo vadis Auskunftsdienst?“, *BuB: Forum Bibliothek und Information* 66 (7/8), 563–565.
- Hobohm, Hans-Christoph (2002a): „Auskunftsdienste, Informationsvermittlung“. In: Hans-Christoph Hobohm; Konrad Umlauf (Hg.): *Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen. Fachratgeber für die Bibliotheksleitung und Bibliothekare*. Hamburg: Dashöfer, Abschn. 8.2.2.
- Hobohm, Hans-Christoph (2002b): „Nutzerorientierte Informationsdienste“. In: Hans-Christoph Hobohm; Konrad Umlauf (Hg.): *Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen. Fachratgeber für die Bibliotheksleitung und Bibliothekare*. Hamburg: Dashöfer, Abschn. 8.2.1.
- Hobohm, Hans-Christoph; Umlauf, Konrad (Hg.) (2002): *Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen. Fachratgeber für die Bibliotheksleitung und Bibliothekare*. Hamburg: Dashöfer.

- Hopf, Christel (2013): „Qualitative Interviews - ein Überblick“. In: Uwe Flick; Ernst von Kardorff; Ines Steinke (Hg.): *Qualitative Forschung. Ein Handbuch*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt, 349–360.
- Jansen, Heiko (2014): „Discovery-Services – Einführung, Marktübersicht und Trends“, *Bibliotheksdienst* 48 (10), 773–783.
- Jeder, Andrea (2002): „Von der Auskunft zur Information. Bibliographische Information, Alphabetischer Katalog und Schlagwortkatalog im Informationszentrum“. In: Ulrich Naumann; Doris Fouquet-Plümacher (Hg.): *Fünfzig Jahre Universitätsbibliothek der Freien Universität Berlin*. Berlin: Universitätsbibliothek der Freien Universität, 309–318.
- Katz, William A. (1982): *Introduction to reference work. Volume I. Basic information sources*. New York: McGraw-Hill.
- Kende, Jiří (2002): „Von der Lochkarte zum Internet-OPAC. Das Integrierte Bibliotheksinformationssystem ALEPH500 in der FU Berlin“. In: Ulrich Naumann; Doris Fouquet-Plümacher (Hg.): *Fünfzig Jahre Universitätsbibliothek der Freien Universität Berlin*. Berlin: Universitätsbibliothek der Freien Universität, 451–460.
- Knibbe-Haanstra, Marcella (2008): „Reference desk dilemmas. The impact of new demands on librarianship“, *Reference & User Services Quarterly* 48 (1), 20–25.
- Kowalak, Mario (2006): *Zwischen heiligem Gral und Dauerbaustelle: Zur Rolle und Bedeutung von Bibliotheksportalen im Dienstleistungsangebot von Hochschulbibliotheken. Eine Bestandsaufnahme aus der Perspektive der Universitätsbibliothek der FU Berlin*. Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft 178. Berlin: Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin.
- Kupersmith, John (1992): „Technostress and the reference librarian“, *Reference Services Review* 20 (2), 7–50.
- Lamnek, Siegfried (2010): *Qualitative Sozialforschung. Lehrbuch*. Weinheim: Beltz.
- Lennard, Heike; Surkau, Melanie (2011): *Benutzerevaluation und Usability-Test zur neuen Suchoberfläche Primo (Ex Libris)*. Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft 309. Berlin: Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin.
- Lewis, David W. (2010): „Reference in the age of wikipedia, or not...“. In: Marie L. Radford; R. David Lankes (Hg.): *Reference renaissance. Current and future trends*. New York: Neal-Schuman, 3–16.
- Mayer, Horst Otto (2012): *Interview und schriftliche Befragung. Grundlagen und Methoden empirischer Sozialforschung*. München: Oldenbourg.
- Mayring, Philipp (2010): *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken*. Weinheim: Beltz.
- Melchionda, Maria Grazia (2007): „Librarians in the age of the internet: their attitudes and roles“, *New Library World* 108 (3/4), 123–140.
- Naumann, Ulrich (2002): „Die Universitätsbibliothek und das Bibliothekssystem der Freien Universität Berlin“. In: Ulrich Naumann; Doris Fouquet-Plümacher (Hg.): *Fünfzig Jahre Universitätsbibliothek der Freien Universität Berlin*. Berlin: Universitätsbibliothek der Freien Universität, 463–519.

- Naumann, Ulrich; Fouquet-Plümacher, Doris (Hg.) (2002): *Fünfzig Jahre Universitätsbibliothek der Freien Universität Berlin*. Berlin: Universitätsbibliothek der Freien Universität.
- Plassmann, Engelbert; Rösch, Herrmann; Seefeldt, Jürgen; Umlauf, Konrad (2011): *Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland. Eine Einführung*. Wiesbaden: Harrassowitz.
- Prillinger, Horst (2013): Discovery-Systeme und Bibliotheks-MitarbeiterInnen: Versuch über die Ursachen einer Beziehungskrise. 14.04.2013.
<http://homepage.univie.ac.at/horst.prillinger/blog/aardvark/2013/04/discovery-systeme-und-bibliotheks-mitarbeiterinnen.html> (zuletzt geprüft am 31.01.2016).
- Putz, Michaela (2004): „Wandel der Informationsvermittlung in wissenschaftlichen Bibliotheken. Möglichkeiten neuer Produkte und Dienstleistungen“, *Bibliothek : Forschung und Praxis* 28 (1), 59–84.
- Radford, Marie L. (2010): „Theory meets practice: educators and directors talk“. In: Marie L. Radford; R. David Lankes (Hg.): *Reference renaissance. Current and future trends*. New York: Neal-Schuman.
- Radford, Marie L. (Hg.) (2012): *Leading the reference renaissance. Today's ideas for tomorrow's cutting-edge services*. New York: Neal-Schuman.
- Radford, Marie L.; Lankes, R. David (Hg.) (2010): *Reference renaissance. Current and future trends*. New York: Neal-Schuman.
- Renaville, François; Richelle, Laurence; Thirion, Paul (2013): 'Where are my Marc records?' - Librarians' perception of discovery tools. 08.09.2013. Berlin: Freie Universität Berlin. IGeLU 2013 Conference Berlin. <http://hdl.handle.net/2268/154833> (zuletzt geprüft am 31.01.2016).
- Rettig, James (2006): „Reference service: from certainty to uncertainty“, *Advances in Librarianship* 30, 105–143.
- Rinsdorf, Lars (2013): „Qualitative Methoden“. In: Simone Fühles-Ubach; Konrad Umlauf (Hg.): *Handbuch Methoden der Bibliotheks- und Informationswissenschaft. Bibliotheks-, Benutzerforschung, Informationsanalyse*. Berlin: DeGruyter, 64–79.
- Rösch, Herrmann (2007a): „Das Auskunftinterview“. In: Tom Becker (Hg.): „*Was für ein Service!*“. *Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität von Bibliotheken*. Wiesbaden: Dinges & Frick.
- Rösch, Herrmann (2007b): „Entwicklungsstand und Qualitätsmanagement digitaler Auskunft in Bibliotheken“, *Information - Wissenschaft & Praxis* 58 (4), 197–202.
- Rösch, Herrmann (2012): „Die Bibliothek und ihre Dienstleistungen“. In: Konrad Umlauf; Stefan Gradmann (Hg.): *Handbuch Bibliothek. Geschichte - Aufgaben - Perspektiven*. Stuttgart: Metzler, 89–110.
- RUSA, Reference and User Services Association (2008): Definitions of reference. 14.01.2008. <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/definitionsreference> (zuletzt geprüft am 31.01.2016).
- Schmidt, Christiane (2010): „Auswertungstechniken für Leitfadeninterviews“. In: Barbara Friebertshäuser; Antje Langer; Annedore Prengel (Hg.): *Handbuch qualitative Forschungsmethoden in der Erziehungswissenschaft*. Weinheim: Juventa Verlag, 473–486.

- Schmidt, Christiane (2013): „Analyse von Leitfadeninterviews“. In: Uwe Flick; Ernst von Kardorff; Ines Steinke (Hg.): *Qualitative Forschung. Ein Handbuch*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt, 447–456.
- Simon, Ingeborg (2007): „Guidelines for behavioral performance of reference and information service providers“. In: Tom Becker (Hg.): „*Was für ein Service!*“. *Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität von Bibliotheken*. Wiesbaden: Dinges & Frick, 113–125.
- Simon, Ingeborg (2013): Remove the reference desk! Ergebnisse, Erfahrungen und Fazit eines Forschungsversuchs. 13.06.2013.
<http://www.bib-bvb.de/documents/11208/82e2821d-b267-470b-8025-41aff67f3339>
 (zuletzt geprüft am 31.01.2016).
- Spribille, Ingeborg (1998): „Die Wahrscheinlichkeit, in einer Bibliothek eine nützliche bzw. zufriedenstellende Arbeit zu bekommen, ist ‚fifty-fifty‘“, *Bibliothek : Forschung und Praxis* 22, 106–110.
- Stummeyer, Sabine (1999): „Grenzbereiche der Assistententätigkeit. Assistenten in der Auskunft und Information: Ergebnisse einer Umfrage“, *BuB: Forum Bibliothek und Information* 51 (4), 230–234.
- Sühl-Strohmenger, Wilfried (2008): *Digitale Welt und wissenschaftliche Bibliothek - Informationspraxis im Wandel*. Wiesbaden: Harrassowitz.
- Travis, Tiffini; Farmer, Lesley (2007): „Technology impact on intellectual access for reference and information services“. In: Lesley Farmer (Hg.): *The human side of reference and information services in academic libraries. Adding value in the digital world*. Oxford: Chandos, 83–98.
- Tyckoson, David A. (2011): „History and functions of reference service“. In: Richard E. Bopp; Linda C. Smith (Hg.): *Reference and information services. An introduction*. Santa Barbara: Libraries Unlimited, 3–27.
- Umlauf, Konrad (2005): *Standards und Profile für Öffentliche Bibliotheken*. Berliner Handreichungen zur Bibliothekswissenschaft 166. Berlin: Institut für Bibliothekswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin.
- Umlauf, Konrad; Gradmann, Stefan (Hg.) (2012): *Handbuch Bibliothek. Geschichte - Aufgaben - Perspektiven*. Stuttgart: Metzler.
- VanScoy, Amy (2012): „Inventing the future by examining traditional and emerging roles for reference librarians“. In: Marie L. Radford (Hg.): *Leading the reference renaissance. Today's ideas for tomorrow's cutting-edge services*. New York: Neal-Schuman, 79–93.
- Vonhof, Cornelia (2007): „Die Einführung von Auskunftsstandards als Change-Management-Prozess“. In: Tom Becker (Hg.): „*Was für ein Service!*“. *Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität von Bibliotheken*. Wiesbaden: Dinges & Frick, 127–143.
- Warner, Debra G. (2001): „A new classification for reference statistics“, *Reference & User Services Quarterly* 41 (1), 51–55.
- Werner, Petra (2013): „Qualitative Befragungen“. In: Simone Fühles-Ubach; Konrad Umlauf (Hg.): *Handbuch Methoden der Bibliotheks- und Informationswissenschaft. Bibliotheks-, Benutzerforschung, Informationsanalyse*. Berlin: DeGruyter, 128–151.

Woodard, Beth S. (2011): „Training and continual learning for reference staff“. In: Richard E. Bopp; Linda C. Smith (Hg.): *Reference and information services. An introduction*. Santa Barbara: Libraries Unlimited, 261–301.

Zimmermann, Jutta (2007): „Auskunftsdienstkonzepte. Theoretische Grundlagen und ein Praxisbeispiel: Das Auskunftsdienstkonzept der Stadtbibliothek Reutlingen“. In: Tom Becker (Hg.): „*Was für ein Service!*“. *Entwicklung und Sicherung der Auskunftsgüte von Bibliotheken*. Wiesbaden: Dinges & Frick, 57–68.

9 Anhang: Interviewleitfaden

9.1 Leitfaden (kurz)

- A. Hintergrund / Organisationsstruktur
- Seit wann Auskunftsbibliothekarin? Aufgabenverteilung an Ihrer Bibliothek?
 - Eigener Auskunftspunkt (Theke) an Ihrer Bibliothek?
 - Wie häufig momentan (pro Woche)? Fester Dienstplan? Wie viele Personen?
 - Gibt es (regelmäßige) Teambesprechungen / sonstigen internen Austausch?
- B. Discovery Portal vs. OPAC (FU-Katalog)
- C. Datenbanken-Vielfalt
Verfügbarkeit, Inhalte, Empfehlung, Bedienung
- D. E-Ressourcen:
Nutzungsmodalitäten/Verfügbarkeit/SFX
- E. Mobile Endgeräte
- F. (Externe, sonstige) Dienste
- Kopier-, Druck-, Scan-Möglichkeiten?
 - Software,
z. B. Literaturverwaltungsprogramme o.ä.?
 - Internetnutzung über WLAN?
 - VPN?
- zu B bis F:

 - Was sind für Sie die auffälligsten Unterschiede (für die Auskunft)?
 - Welche Art Fragen werden gestellt?
 - Wie haben sich die Anforderungen der Nutzer/-innen verändert?
Was erwarten die Nutzer/-innen von der Auskunft?
 - Wie gehen Sie selbst mit den Veränderungen um?
 - Was ist dabei für Sie als Auskunftsbibliothekarin besonders positiv oder besonders frustrierend? (Beispiele?)
 - Wie gehen Sie vor, wenn Sie eine Frage nicht (gleich) beantworten können?
- G. Wann ist ein Auskunftsgespräch für Sie erfolgreich verlaufen? Wann empfinden Sie ein Auskunftsgespräch als nicht zufriedenstellend (für Sie und/oder Nutzer/-in)?
- H. Wie bleiben Sie auf dem Laufenden?
Wo informieren Sie sich über neue/ständige Entwicklungen?
- Möglichkeiten zur Fortbildung (intern/extern)?
 - Welche nutzen Sie? Welche sind für Sie besonders gewinnbringend?
- I. Persönlicher Umgang mit Verlagerung/Verschiebung in den digitalen Bereich
- Wie kommen Sie (persönlich) in Ihrem beruflichen Alltag mit diesen Themen (und Veränderungen) zurecht?
 - Wie schätzen Sie die veränderten Anforderungen, die durch die Veränderungen/Neuerungen im digitalen Bereich entstehen, für die Auskunftstätigkeit ein? Was heißt das für Sie persönlich?
 - Wie wichtig ist Ihnen die Auskunftstätigkeit? Hat sich das verändert?
- J. Abschluss
- Haben Sie den Eindruck, dass wir noch Punkte, die für das Thema aus Ihrer Sicht relevant sind, vergessen haben? Möchten Sie noch etwas ergänzen?

9.2 Leitfaden (lang)

A. Hintergrund / Organisationsstruktur

- Könnten Sie zum Einstieg kurz schildern, seit wann Sie als Auskunftsbibliothekarin tätig sind und wie die Aufgabenverteilung an Ihrer Bibliothek aussieht?
- Gibt es einen eigenen Auskunftsplatz (Theke) an Ihrer Bibliothek?
- Wie häufig momentan (pro Woche)? Gibt es einen festen Dienstplan?
- Wie viele Personen nehmen in Ihrer Bibliothek am Auskunftsdienst teil?
- Gibt es (regelmäßige) Teambesprechungen / sonstigen internen Austausch?

B. Discovery Portal vs. OPAC (AK)

Wie hat sich die Tätigkeit an der Auskunft durch die Einführung von Discovery Portalen (Primo) verändert?

- Was sind für Sie die auffälligsten Unterschiede (für die Auskunft)?
- Welche Art Fragen werden gestellt?
- Wie haben sich die Anforderungen der Nutzer/Nutzerinnen verändert?
Was erwarten die Nutzer/Nutzerinnen von der Auskunft?
- Wie gehen Sie selbst mit den Veränderungen um?
- Was ist dabei für Sie als Auskunftsbibliothekarin besonders positiv oder besonders frustrierend? (Beispiele?)
- Wie gehen Sie vor, wenn Sie eine Frage nicht (gleich) beantworten können?

C. Datenbanken-Vielfalt

- In welchen Auskunftssituationen weisen Sie Nutzer/Nutzerinnen auf (bibliograph.) Datenbanken hin?
- Können Sie eine Situation beschreiben, in der Sie zu/über eine Datenbank Auskunft gegeben haben? (Formale Suche vs. inhaltliche/thematische Suche?)
- Gibt es Nutzer/Nutzerinnen, die schon konkrete Fragen nach/zu einzelnen Datenbanken stellen? Welche?: (Verfügbarkeit?, Inhalte?, Empfehlung?, Bedienung?)
- Können Sie sich an eine Situation erinnern, in der ein Auskunftsgespräch für Sie als Auskunftsbibliothekarin besonders erfolgreich/zufriedenstellend verlaufen ist? Oder besonders frustrierend/besonders schwierig war? Wie reagieren Sie/wie gehen Sie vor?

D. E-Ressourcen: Zugriffsmöglichkeiten/Nutzungsmodalitäten/Verfügbarkeit/SFX

- Welche Art Fragen werden von Nutzern/Nutzerinnen gestellt?
- Welche Erwartungen haben die Nutzer/Nutzerinnen an die Auskunft in Bezug auf E-Ressourcen?
- Können Sie sich an eine Situation erinnern, in der ein Auskunftsgespräch besonders erfolgreich/zufriedenstellend verlaufen ist? Oder für Sie besonders frustrierend/besonders schwierig war? Wie reagieren Sie/wie gehen Sie vor?
- Was betrachten Sie selbst als die größte Schwierigkeit im Zusammenhang mit Fragen zu Elektronischen Ressourcen?

E. Mobile Endgeräte

- Können Sie sich an Situationen erinnern, in denen Nutzer/Nutzerinnen mit Fragen zu mobilen Endgeräten (Notebooks, Tablet PCs, Smart Phones, E-Book Reader) zu Ihnen kamen?

- Welche Art Fragen werden gestellt?
 - Wie gehen Sie mit diesen Fragen um?
 - Können Sie sich an eine Situation erinnern, in der ein Auskunftsgespräch besonders erfolgreich/zufriedenstellend verlaufen ist? Oder besonders frustrierend/besonders schwierig war? Wie reagieren Sie/wie gehen Sie vor?
- F. (Externe, sonstige) Dienste: Copy/Print/Scan, WLAN, VPN
Können Sie eine Auskunftssituation schildern, bei der nach
- Kopier-, Druck-, Scan-Möglichkeiten gefragt wurde?
 - Software, z. B. Literaturverwaltungsprogramme o.ä. gefragt wurde?
 - Internetnutzung über WLAN gefragt wurde?
 - Zugangsmöglichkeiten zum Campusnetz über VPN gefragt wurde?
 - Können Sie sich an eine Situation erinnern, in der ein Auskunftsgespräch besonders erfolgreich/zufriedenstellend verlaufen ist? Oder für Sie besonders frustrierend/besonders schwierig war? Wie reagieren Sie/wie gehen Sie vor?
- G. Wann ist ein Auskunftsgespräch für Sie erfolgreich verlaufen (für Sie und/oder Nutzer/-in)?
Wann empfinden Sie ein Auskunftsgespräch als nicht zufriedenstellend?
- H. Wie bleiben Sie auf dem Laufenden?
Wo informieren Sie sich über neue/ständige Entwicklungen?
- Welche Möglichkeiten zur Fortbildung (intern/extern) stehen Ihnen zur Verfügung?
 - Welche nutzen Sie?
 - Welche Art der Fortbildung/Informationsaustausch im Bereich digitaler Medien/Rechercheinstrumente/Hardware ist für Sie besonders gewinnbringend?
- I. Persönlicher Umgang mit Verlagerung/Verschiebung in den digitalen Bereich
- Wie kommen Sie (persönlich) in Ihrem beruflichen Alltag mit diesen Themen (und Veränderungen) zurecht?
 - Wie schätzen Sie die veränderten Anforderungen, die durch die Veränderungen/Neuerungen im digitalen Bereich entstehen, für die Auskunftstätigkeit ein? Was heißt das für Sie persönlich?
 - Wie wichtig ist Ihnen die Auskunftstätigkeit?
Hat sich das verändert?
- J. Abschluss
Haben Sie den Eindruck, dass wir noch Punkte, die für das Thema aus Ihrer Sicht relevant sind, vergessen haben? Möchten Sie noch etwas ergänzen?